

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

Émetteur	DRHCAJ		
Responsable	Soutien au développement des personnes et de l'organisation (DRHCAJ)		
Destinataires	Communauté du CIUSSS de l'Estrie – CHUS		
Entrée en vigueur	2 juin 2016, révisée le 29 mai 2019	Révision prévue	2022
Adoptée par	Conseil d'administration du CIUSSS de l'Estrie - CHUS	Date	29 mai 2019
Signature	Original signé par : _____ Jacques Fortier Président du conseil d'administration	Date	29 mai 2019

Table des matières

1.	Mise en contexte	2
2.	Engagements	2
3.	Objectifs	2
4.	Définition des termes	3
5.	Champs d'application.....	4
6.	Cadre juridique (Principales assises juridiques et administratives).....	4
7.	Principes directeurs.....	4
8.	Rôles et responsabilités	5

1. Mise en contexte

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS a pour mission de maintenir, de promouvoir, d'améliorer et de restaurer la santé et le bien-être de la population qu'il dessert en rendant accessible un ensemble de soins de santé et de services sociaux intégrés et de qualité. Il vise à dispenser des soins de santé et des services sociaux accessibles et efficaces, qui s'adaptent aux besoins de sa communauté.

Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS 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, il reconnaît l'importance d'un milieu de travail sain, respectueux, exempt de harcèlement et de violence sous toutes ses formes. À cet effet, il préconise la tolérance zéro quant aux conduites inconvenantes entre les différents membres de sa communauté pouvant mener à toute atteinte au respect du bien-être et de l'intégrité physique et psychologique de la clientèle, du personnel et de toute autre partie prenante. Il prône également une résolution des situations conflictuelles basée sur la collaboration et le respect des besoins des personnes.

Cette politique qui provient du Ministère de la santé et des services sociaux du Québec, constitue un point de référence pour l'ensemble des établissements du réseau de la santé québécois. Elle lance un message clair et des principes communs desquels chaque établissement pourra élaborer ses propres procédures de gestion afin de promouvoir la civilité et le respect en milieu de travail comme principe de prévention, de soutenir la gestion des situations conflictuelles, de prévenir le harcèlement et la violence, et traiter toute situation susceptible d'en constituer.

Civilité

- Promotion de la civilité
- Procédure pour contrer l'incivilité
- Outils (ex. : code de civilité, dépliant...)

Situations conflictuelles

- Promotion de la civilité et de la collaboration
- Procédure pour la gestion des conflits
- Outils (ex. : guide, dépliant...)

Harcèlement

- Promotion de la civilité et de la collaboration
- Procédure pour le traitement d'une plainte de harcèlement
- Outils (ex. : guide...)

Violence

- Promotion de la civilité et de la collaboration
- Procédure pour le traitement des situations de violence
- Outils (ex. : algorithmes...)

2. Engagements

- 2.1 Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS préconise une tolérance zéro envers toute forme d'incivilité, de harcèlement et de violence, parce qu'il reconnaît à toute personne le droit à un milieu de travail sain et sécuritaire empreint de civilité et de respect.
- 2.2 Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS 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 et son code d'éthique en vigueur.
- 2.3 Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS s'engage également à prendre les moyens appropriés, à proposer des mesures préventives et curatives, afin d'assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de sa mission ainsi qu'à sa clientèle, un environnement de travail et un milieu de vie sain et civilisé, exempt de harcèlement et de violence sous quelque forme que ce soit.

3. Objectifs

Assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS de l'Estrie – CHUS d'être traitées avec respect, impartialité et dignité en toute équité, notamment par la promotion de relations humaines empreintes de civilité.

Diffuser son engagement concret à déployer les moyens appropriés (ex. : sensibilisation, prévention, médiation, encadrement, coaching...) pour fournir un milieu de travail sain exempt de toute forme de harcèlement et violence.

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, le signalement et la résolution des situations conflictuelles.

Prévenir le harcèlement et la violence par la sensibilisation et l'information des autres personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, partenaires).

Établir les rôles et les responsabilités de chacune des personnes visées par l'application de la présente politique.

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, de l'intimidation ou de la violence à l'aide de mécanismes de traitement des plaintes ou de déclaration conforme aux principes directeurs.

4. Définition des termes

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.

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

Violence : toute agression ou incident au cours duquel une personne est menacée, maltraitée ou victime de voies de fait ou d'abus dans une situation liée à son travail ou à la réception d'un soin ou d'un service. Ceci inclut toutes les formes de harcèlement, d'intimidation, de menaces verbales ou physiques et autres comportements importuns. Ces comportements peuvent provenir des usagers ou des proches, de fournisseurs, de partenaires ou de collègues, de bénévoles ou d'étudiants, et ce, à n'importe quel palier de l'organisation.

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, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-être.

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, ainsi que des valeurs prônées par l'établissement, soit l'engagement, l'humanisme et l'adaptabilité, 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.

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 discordance, 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.

Droit de l'employeur : droit 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.

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 CIUSSS de l'Estrie – CHUS (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, à domicile, écoles...) durant les heures habituelles et hors des heures habituelles de travail. Par extension ; milieux de vie pour les usagers, le cas échéant.

Médecin examinateur : Médecin qui 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.

Analyse de recevabilité : consiste à examiner si la situation qui fait l'objet d'une plainte formelle de harcèlement relève d'une situation probable de harcèlement psychologique telle que stipulée par la Loi sur les normes du travail du Québec.

Enquête : procédure administrative 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.

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 CIUSSS de l'Estrie – CHUS (ex. : employé, cadre, hors-cadre, membre du conseil d'administration, médecin, résident, chercheur, stagiaire, étudiant, bénévole).

Personne mise en cause : personne dont la conduite alléguée comme étant contraire à la présente politique fait l'objet d'une intervention, d'une plainte, d'un signalement ou d'une déclaration.

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.

Plainte : dénonciation formelle à la personne responsable de l'application de la présente politique, aux personnes désignées ou aux Commissaires aux Plaintes et à la Qualité des Services (CPQS) d'une situation que le plaignant considère comme du harcèlement ou de la violence au sens de la présente politique, dans le but que l'établissement intervienne pour faire cesser cette situation et prévenir sa récurrence.

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

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

5. Champs d'application

La présente politique s'applique à toute la communauté du CIUSSS de l'Estrie – CHUS; soit à toutes les personnes qui contribuent à la réalisation de la mission de l'établissement (ex. : employés, médecins, étudiants, chercheurs, bénévoles, ...), de même qu'à toutes les personnes qui collaborent ou qui reçoivent des soins et des services (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires...).

Elle s'applique dans toutes les situations qui ont un lien avec le travail, sur les lieux du travail (ex. : hôpitaux, bureaux, à domicile, dans les écoles, RI-RNI...), en dehors des lieux habituels de travail, ou sur les terrains dont le CIUSSS de l'Estrie – CHUS est propriétaire.

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 CIUSSS de l'Estrie – CHUS visé par cette conduite (ex. : réseaux sociaux, blogue, message texte).

6. Cadre juridique (principales assises juridiques et administratives)

- *La Loi sur les normes du travail (RLRQ, c. N-1.1);*
- *Les articles 10, 10.1 et 46 de la Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12);*
- *Le Code criminel (L.R.C., c. C-46);*
- *Le Code civil du Québec;*
- *Code de procédure civile (non en vigueur, art.1-7);*
- *La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1);*
- *La Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ, c. S-2.1);*
- *La Loi sur les services de santé et les services sociaux;*
- *Le Règlement sur certaines conditions de travail applicables aux cadres des agences et des établissements de santé et services sociaux (RLRQ, c. S-4.2, r. 5.1);*
- *Le Code des professions (RLRQ, c. C-26) : Code de déontologie des professionnels;*
- *Les conventions collectives nationales et dispositions locales en vigueur;*
- *Les normes en vigueur reconnues par les organismes de certification en matière d'agrément;*
- *Ententes et contrats avec les maisons d'enseignement*
- *Le code d'éthique de l'établissement.*

7. Principes directeurs

- 7.1 Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS s'attend à une collaboration de tous et encourage toutes les personnes contribuant à la réalisation de sa mission, ses partenaires et sa clientèle à adopter des comportements empreints de civilité. En outre, il les encourage à se prévaloir, au besoin, des procédures découlant de la présente politique.
- 7.2 Le CIUSSS de l'Estrie – CHUS applique une politique de tolérance zéro envers tout comportement d'incivilité et toute manifestation de harcèlement et de violence. L'établissement se réserve le droit d'intervenir en tout temps, lorsqu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'il y a eu violation de la présente politique.
- 7.3 L'usager est au cœur de la mission d'établissement. Son point de vue doit être considéré dans l'élaboration des politiques et procédures pouvant avoir un impact sur la prestation des soins de santé et des services sociaux.
- 7.4 Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS de l'Estrie – CHUS 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 des personnes désignées afin que la situation problématique ou la plainte soit analysée et traitée avec diligence et avec les moyens appropriés.
- 7.5 Les usagers, leurs proches ou tout autre visiteur ont le droit de signaler une situation ou de porter plainte auprès du Commissaire aux Plaintes et à la Qualité des Services.
- 7.6 La présente politique ne doit pas être interprétée comme restreignant les actions des gestionnaires de l'établissement dans l'exercice de leurs fonctions.
- 7.7 Toute personne impliquée dans le processus de traitement d'une plainte de harcèlement, 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 avec d'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.
- 7.8 Les renseignements relatifs à une plainte de harcèlement, incluant l'identité des parties et témoins seront traités avec discrétion et confidentialité par toutes les personnes impliquées, y compris celles qui interviendront dans le traitement de la plainte, à moins que la

divulgar 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.

- 7.9 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).
- 7.10 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.
- 7.11 Toute violation des dispositions énoncées par les principes directeurs de la présente politique sera passible de mesures administratives ou disciplinaires.

8. Rôles et responsabilités

8.1 Communauté du CIUSSS de l'Estrie – CHUS (employés, médecins, usagers, visiteurs, etc.)

- 8.1.1 Adopter une conduite empreinte de civilité et exempte de harcèlement ou de violence.

8.2 Les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement (employés, médecins, étudiants, bénévoles, etc.).

- 8.2.1 Prendre connaissance de la présente politique et de sa mise à jour, le cas échéant;
- 8.2.2 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;
- 8.2.3 Participer aux séances d'information et aux formations sur la promotion de la civilité, la prévention et la résolution des situations conflictuelles, du harcèlement et de la violence en milieu de travail;
- 8.2.4 Signaler à son supérieur immédiat toute forme d'incivilité, de situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence dont elle est témoin ou qu'elle subit et suivre les procédures requises;
- 8.2.5 Collaborer à la résolution des situations conflictuelles selon les procédures en vigueur;
- 8.2.6 Respecter le code d'éthique de l'établissement¹;
- 8.2.7 Collaborer, lorsque nécessaire, à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;
- 8.2.8 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.

8.3 Ministre de la Santé et des Services sociaux

- 8.3.1 Recevoir du Conseil d'administration un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général du CIUSSS de l'Estrie – CHUS.

8.4 Conseil d'administration

- 8.4.1 Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- 8.4.2 Adopter la présente politique ainsi que sa mise à jour tous les trois ans ou en concordance avec le processus d'agrément;
- 8.4.3 Nommer le commissaire aux plaintes et à la qualité des services et ses adjoints (CPQS);

(Le CPQS reçoit et traite les plaintes en provenance des usagers. Il reçoit également les plaintes en provenance de toute autre personne lorsque la plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident. Le CPQS achemine généralement les plaintes d'ordre « médical » ou autre, selon le cas, au médecin examinateur.)

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

- 8.4.4 Nommer un ou des médecins examinateurs responsables de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un médecin 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;

Le médecin examinateur examine toute plainte formulée par un usager ou toute autre personne, qui concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un médecin résident de l'établissement, conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux. (LSSSS, art.45)

- 8.4.5 Adopter le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services du CPQS³;

(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.)

- 8.4.6 Prendre connaissance du 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 Direction générale, incluant les activités de promotion et d'implantation de la présente politique;
- 8.4.7 Recevoir et traiter toute plainte de harcèlement dont pourrait faire l'objet le personnel d'encadrement de la Direction générale du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, et assurer le suivi des recommandations et des mesures déployées;
- 8.4.8 Transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, et assurer le suivi des recommandations et des mesures déployées;
- 8.4.9 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.

8.5 La Direction générale

- 8.5.1 Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité, exempt d'harcèlement, d'intimidation et de violence;
- 8.5.2 Promouvoir la présente politique et son engagement auprès de l'ensemble des personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS de l'Estrie – CHUS;
- 8.5.3 Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- 8.5.4 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;
- 8.5.5 Prendre connaissance des rapports trimestriels sur les plaintes liées au harcèlement et à la violence au travail du responsable de l'application de la présente politique;
- 8.5.6 Déposer au conseil d'administration un rapport annuel dépersonnalisé 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, selon le mécanisme établi.

8.6 Directeurs, directeurs adjoints, chefs médicaux et gestionnaires de l'établissement

- 8.6.1 Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité, exempt d'harcèlement, d'intimidation et de violence;
- 8.6.2 Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- 8.6.3 Évaluer périodiquement la présence de facteurs de risques liés aux situations de harcèlement et de violence au sein de leur service;
- 8.6.4 Étudier les rapports trimestriels liés à la violence au travail et se servir des renseignements ainsi obtenus pour améliorer la sécurité et réduire les incidents impliquant la violence (relatif à POR 2.12.7 Agrément Canada)
- 8.6.5 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;

² Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 233

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

- 8.6.6 Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant le civisme et exempt de toute forme de harcèlement et de violence;
- 8.6.7 Intervenir rapidement pour traiter toute situation conflictuelle ou de violence et faire cesser les situations de harcèlement et d'intimidation qu'on lui signale ou dont il a connaissance;
- 8.6.8 Consulter ou obtenir du soutien de la part des personnes ressources identifiées comme telles ou de la personne responsable de l'application de la présente politique;
- 8.6.9 Collaborer avec la personne responsable de l'application de la présente politique.

8.7 Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

- 8.7.1 Porter la responsabilité de la mise en application, du déploiement et des mécanismes de coordination de la politique;
- 8.7.2 Faciliter l'application de la politique de façon transversale, en levant les obstacles et par la mise en place de moyens de soutien (plan de formation, plan de diffusion, etc.) pour le volet « employés »;
- 8.7.3 Assurer les suivis avec les maisons d'enseignement et les partenaires internes lorsqu'une situation en lien avec cette politique implique un étudiant, un stagiaire ou un médecin résident.
- 8.7.4 Assurer la révision de la politique et de ses applications.

8.8 Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

- 8.8.1 Assurer les suivis avec le comité d'éthique du CIUSSS de l'Estrie – CHUS;
- 8.8.2 Soutenir les bonnes pratiques en lien avec l'approche centrée sur les usagers et leurs proches;
- 8.8.3 Assurer la gestion des déclarations d'incident/accident reliées à des événements de violence envers les usagers et fournir l'information pertinente trimestriellement pour la production des rapports selon les mécanismes établis;
- 8.8.4 Collaborer à la mise en œuvre des moyens qui découlent de la présente politique.

8.9 Direction des services techniques

- 8.9.1 Favoriser la sécurité des installations au moyen d'équipements, de procédures de sécurité, de mesures d'urgence (code blanc) et, le cas échéant, de personnel désigné disponible lors d'intervention en prévention de situations de violence;
- 8.9.2 Collaborer à la mise en œuvre des moyens qui découlent de la présente politique;
- 8.9.3 Contribuer au développement et au maintien des compétences du personnel en matière d'intervention lors de code blanc.

8.10 Toute personne ayant une fonction d'assistance au supérieur immédiat (selon le libellé des titres d'emploi ou d'une prime de coordination : Assistant au Supérieur immédiat (ASI), Assistant à la coordination professionnelle (ACP), chef d'équipe, etc.)

- 8.10.1 Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- 8.10.2 Favoriser le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes de leur équipe, conjointement avec leur supérieur immédiat;
- 8.10.3 Relayer à son supérieur immédiat toute information concernant la présence de facteurs de risques ou de situations conflictuelles;
- 8.10.4 Collaborer au soutien des personnes en situation conflictuelle en facilitant la préparation, les échanges et la résolution, lorsque possible;
- 8.10.5 Participer périodiquement à l'évaluation de la présence de facteurs de risques liés aux situations conflictuelles, de harcèlement et de violence au sein de leur service.

8.11 La personne responsable de l'application de la présente politique (coordonnateur aux services de proximité, DRHCAJ) et les personnes qu'elle désigne

- 8.11.1 Promouvoir la civilité et le respect dans l'application de la présente politique;
- 8.11.2 Voir à la diffusion et à l'application de la présente politique en vue d'atteindre les objectifs énoncés;
- 8.11.3 Évaluer les besoins de l'établissement et définir un plan d'action et des activités en lien avec l'application de la présente politique;
- 8.11.4 S'assurer de la collaboration de toutes les personnes et partenaires et coordonner les activités dans l'application de la présente politique;
- 8.11.5 Procéder aux désignations prévues par la présente politique;
- 8.11.6 Tenir un registre des signalements et plaintes formelles reçus et traités, de leur nature et de leur résolution;
- 8.11.7 Produire des rapports trimestriels et annuels et en faire au président-directeur général en collaboration avec les directions partenaires;
- 8.11.8 Élaborer des procédures et des outils pour soutenir l'encadrement des comportements d'incivilité, la résolution des situations conflictuelles, le traitement des plaintes de harcèlement et la gestion des manifestations de violence;
- 8.11.9 Réviser le contenu de la politique tous les trois ans;
- 8.11.10 Réviser périodiquement les procédures découlant de la présente politique;
- 8.11.11 Organiser des activités de sensibilisation, d'information et de formation concernant la présente politique, ses objectifs et les modalités de traitement des plaintes;
- 8.11.12 Fournir des conseils et du soutien relativement à toute question concernant la promotion de la civilité, l'application de mesures alternatives, de la résolution des situations conflictuelles, de la prévention en matière de harcèlement et de violence ainsi qu'à leur traitement respectif;
- 8.11.13 Recevoir et traiter les plaintes de harcèlement en vertu de la présente politique et selon les processus et procédures établis;
- 8.11.14 Assumer toute autre responsabilité en vertu de la présente politique.

8.12 Les associations de cadres et de salariés, leurs représentants ainsi que les conseils et comités d'établissement

- 8.12.1 Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- 8.12.2 Collaborer à la diffusion de la présente politique auprès de leurs membres;
- 8.12.3 Respecter les engagements de confidentialité découlant de l'application de la présente politique;
- 8.12.4 Effectuer auprès de leurs membres la promotion de l'importance d'une approche de collaboration pour favoriser la civilité et l'appropriation des principes de prévention des situations conflictuelles, de harcèlement et de violence en milieu de travail;
- 8.12.5 Collaborer lorsque nécessaire à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;
- 8.12.6 Participer aux différentes instances mises en place dans l'établissement découlant de l'application de la présente politique, lorsque requis;
- 8.12.7 Participer à l'élaboration des procédures découlant de la présente politique, lorsque requis.