

## POLITIQUE

<b>OBJET</b> : POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL	<b>POLITIQUE N° 80 800</b>
<b>DESTINATAIRES</b> : Ensemble de la communauté du CHUM	<b>Émise le</b> : 2001-04-15
<b>ÉMISE PAR</b> : DRH Direction des ressources humaines	<b>Révisée le</b> : 2025-07-10
<b>APPROUVÉE ET SIGNÉE PAR</b> : Marie-Eve Desrosiers, présidente-directrice générale	<b>Acte décisionnel</b> : AD-2025-10-0001
<b>SIGNATURE</b> : <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;"> Original signé par  Marie-Eve Desrosiers  Présidente-directrice générale </div>	<b>Date de l'approbation et de la signature</b> : 2025-10-14

### PRÉAMBULE

Afin de favoriser la santé et le bien-être des individus effectuant une prestation de services, le Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) reconnaît l'importance d'un milieu de travail sain et exempt de harcèlement et de violence sous toutes leurs formes, incluant les violences à caractère sexuel.

#### 1. BUT

Cette politique a pour but de définir et de communiquer des moyens afin de promouvoir la civilité et le respect en milieu de travail, de prévenir le harcèlement et la violence et de faire cesser toute situation susceptible d'en constituer.

#### 2. OBJECTIFS

- 2.1 Assurer à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CHUM d'être traitées avec respect, impartialité et dignité en toute équité, notamment par la promotion de relations humaines empreintes de civilité et de bienveillance.
- 2.2 Diffuser son engagement concret à déployer les moyens appropriés pour fournir un milieu de travail favorable à la santé et au mieux-être, sécuritaire, sain, exempt de toute forme de harcèlement et violence, dans lequel les personnes qui œuvrent sont traitées avec civilité, respect et dignité.
- 2.3 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.

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

**POLITIQUE N° 80 800**

- 2.4** Prévenir le harcèlement et la violence par l'information et la sensibilisation des autres personnes qui se trouvent sur ses lieux, notamment, mais non limitativement, les patients, visiteurs, bénévoles, professeurs, fournisseurs, sous-traitants et partenaires.
- 2.5** Établir les rôles et les responsabilités de chacune des personnes visées par l'application de cette politique.
- 2.6** Établir les assises des procédures qui 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 (ou à potentiel conflictuel) entre les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement;
  - prendre en charge les situations pouvant constituer du harcèlement ou de la violence à l'aide d'un mécanisme de traitement des plaintes conforme aux principes directeurs

### **3. DÉFINITIONS**

Aux fins de cette politique, les expressions suivantes signifient :

**Harcèlement psychologique : 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 de la personne salariée et qui entraîne, pour celle-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 une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour la personne salariée. ».*

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. Le harcèlement discriminatoire est aussi considéré comme du harcèlement psychologique lorsqu'il est fondé sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans la Charte des droits et libertés de la personne (article 10).

**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

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

**POLITIQUE N° 80 800**

provenir des usagers de fournisseurs, de partenaires ou de collègues, et ce, à n'importe quel palier de l'organisation.

**Violence à caractère sexuel** : toute forme de violence visant la sexualité ou toute autre inconduite se manifestant notamment par des gestes, des pratiques, des paroles, des comportements ou des attitudes à connotation sexuelle non désirés, qu'elles se produisent à une seule occasion ou de manière répétée, ce qui inclut la violence relative à la diversité sexuelle et de genre.

**Civilité** : 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 des membres d'une communauté par l'adoption d'attitudes empreintes de respect, la collaboration, la politesse, la courtoisie et le savoir-être.

**Incivilité** : 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 et aux valeurs du CHUM.

**Situation conflictuelle** : opposition latente ou manifeste entre des personnes ou des groupes. Dans le contexte de cette 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.

**Droit de gestion** : droit de l'employeur de mettre en place des mécanismes lui permettant d'encadrer et d'évaluer le comportement et le rendement de son personnel. Il prend donc des décisions liées à l'atteinte des objectifs et du bon fonctionnement de l'établissement dans le souci de la réalisation de sa mission, et non dans le but de nuire aux personnes salariées.

**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 CHUM. (ex. : chambre d'un usager, corridor, stationnement, domicile d'un usager, toilettes, cafétéria, escaliers, lieu de télétravail) 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.

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

**Analyse de recevabilité** : étape qui consiste à examiner si la situation qui fait l'objet de la plainte relève d'une situation probable de harcèlement psychologique en vertu de la présence des cinq critères de la définition du harcèlement psychologique stipulée dans la Loi sur les normes du travail du Québec.

**Enquête** : procédure par laquelle, à la suite de la réception d'un signalement ou d'une plainte formelle, 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

<b>OBJET : POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL</b>	<b>POLITIQUE N° 80 800</b>
--	----------------------------

de la mission du CHUM. (ex. : salarié, 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 cette 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 celle de la victime alléguée, conclurait, elle aussi, que la conduite est vexatoire de la même façon qu'elle.

**Personne responsable de l'application de cette politique** : personne désignée par le président-directeur général / présidente-directrice générale de l'établissement et responsable de l'application de cette politique en vue de l'atteinte des objectifs énoncés.

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

**Personne plaignante** : personne qui dépose une plainte en vertu de l'application de cette politique ou qui effectue le signalement d'une situation.

**Responsable disciplinaire** : la personne ayant le pouvoir de prendre des mesures disciplinaires à l'égard d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien. Cette personne est soit le président-directeur général / présidente-directrice générale, le directeur / la directrice des services professionnels ou un chef / une cheffe de département clinique, pourvu que cette dernière soit un cadre.

**Signalement** : dénonciation verbale au gestionnaire, ou à la personne responsable de l'application de cette politique, de 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 la victime présumée ou par une personne témoin d'une situation dans le but d'obtenir de l'aide, prévenir la détérioration ou faire cesser ce qui est considéré comme problématique.

#### 4. CHAMP D'APPLICATION

**4.1** Cette politique s'applique à toutes les personnes qui contribuent à la réalisation de la mission du CHUM, de même que toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux, notamment, mais non limitativement, les patients, visiteurs, bénévoles, professeurs, étudiants, stagiaires, fournisseurs, sous-traitants et partenaires.

**4.2** 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 du travail.

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

**POLITIQUE N° 80 800**

**4.3** Elle s'applique notamment aux relations avec des personnes de l'extérieur dans le cadre de leur travail ainsi que lors d'activités professionnelles reliées au travail (par exemple : colloques, formations). Cette politique s'applique également aux rencontres sociales reliées au travail lors desquelles une attitude et des comportements civils, adéquats et respectueux sont attendus et où la consommation de drogues et l'abus d'alcool sont proscrits. En outre, elle s'applique lors de l'utilisation inappropriée des technologies de l'information, et ce, peu importe où se trouve l'auteur de la conduite fautive ou la personne salariée du CHUM visé par cette conduite (ex. : réseaux sociaux, blogue, message texte).

## **5. PRINCIPES DIRECTEURS**

- 5.1** Toute personne a droit à un milieu de travail favorable à la santé et au mieux-être, sécuritaire, empreint de civilité et exempt de toutes formes de harcèlement et de violence. Ainsi, le CHUM n'entend faire preuve d'aucune tolérance à cet égard.
- 5.2** Le CHUM s'engage à promouvoir la civilité, le respect, l'ouverture à l'autre 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.
- 5.3** Le CHUM 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 favorable à la santé et au mieux-être, sécuritaire, exempt de harcèlement, de violence et de discrimination sous quelque forme que ce soit.
- 5.4** Le CHUM 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 et qui sont favorables à la santé et au mieux-être de l'ensemble de la communauté. En outre, il les encourage à se prévaloir, au besoin, des procédures découlant de cette politique.
- 5.5** Le CHUM n'entend faire preuve d'aucune tolérance à l'égard des manifestations de harcèlement, de violence et de tout autre comportement importun. 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 cette politique. Également, l'établissement intervient, malgré la non-recevabilité d'une plainte sous l'angle du harcèlement psychologique, si les comportements mentionnés dans celle-ci sont jugés inadéquats.

## **6. CONTEXTE LÉGAL ET/OU CONTRACTUEL**

Les principales assises juridiques et administratives de politique sont :

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

**POLITIQUE N° 80 800**

- La *Loi sur les normes du travail* (RLRQ, c. N-1.1);
- La *Loi visant à prévenir et à combattre le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel en milieu de travail* (PL-42);
- Les articles 10, 10.1 et 46 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (RLRQ, c. C12);
- Le *Code criminel* (L.R.C. (1985), c. C-46);
- Le *Code civil du Québec* (RLRQ, c. CCQ-1991);
- Le *Code de procédure civile* (RLRQ, c. C-25.01);
- 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 la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (RLRQ, c. G-1.021); La *Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace* (PL-15);
- 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);
- L'ensemble des codes de déontologie des professionnels;
- Les conventions collectives nationales et dispositions locales en vigueur;
- Les normes en vigueur reconnues par les organismes de certification en matière d'agrément;
- Le code d'éthique du CHUM;
- Le cadre de référence en éthique du CHUM.

## **7. CONTENU ET MODALITÉS**

**7.1** Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CHUM ont le droit de dénoncer une situation, de demander de l'aide et des conseils ou encore de déposer une plainte formelle auprès de la personne responsable de l'application de cette politique afin que cessent les manifestations de harcèlement et/ou de violence, le cas échéant.

**7.2** Cette politique ne doit pas être interprétée comme restreignant les actions des gestionnaires de l'établissement dans l'exercice de leur droit de gérance.

**7.3** Toute personne sollicitée par la personne qui enquête lors du traitement d'une plainte, qu'il s'agisse de la personne plaignante, de la personne mise 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

<b>OBJET : POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL</b>	<b>POLITIQUE N° 80 800</b>
--	----------------------------

collègues ou autres personnes, sauf à des fins autorisées par la Loi, par cette politique, par la Direction des ressources humaines ou à des fins de consultation auprès d'un conseiller de son choix.

**7.4** 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.

**7.5** 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 cette politique. Il en est de même à l'égard des personnes qui collaborent aux objectifs de cette politique (témoins ou autres).

**7.6** 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.

**7.7** Toute violation des dispositions énoncées par les principes directeurs de cette politique sera passible de mesures administratives ou disciplinaires.

**7.8 PRÉVENTION:**

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

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

- Diffusant cette politique de manière à la rendre accessible à l'ensemble de son personnel;
- Maintenant une vigie continue à l'égard des risques et des facteurs de risque susceptibles de générer des situations de harcèlement;
- Veillant à la compréhension et au respect de la politique par toutes les personnes;
- Faisant la promotion du respect entre les individus;
- Sensibilisant régulièrement le personnel sur les rôles et les responsabilités de chacun en matière de prévention du harcèlement, notamment à l'occasion des activités sociales tenues par l'employeur;

<b>OBJET : POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL</b>	<b>POLITIQUE N° 80 800</b>
--	----------------------------

- Mettant en place un programme de formation et de sensibilisation pour le personnel et pour les personnes désignées pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les signalements;
- Rendant disponible le programme de formation et de sensibilisation dans la Procédure No 80 800-01 (Annexe 4) ainsi que faisant partie intégrante de cette politique;
- En se dotant d'un processus diligent de prise en charge des plaintes et des signalements.

## **8. RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### **8.1 Toute personne contribuant à la réalisation de la mission du CHUM**

Il lui revient de :

- 8.1.1 Adopter une conduite empreinte de civilité, d'ouverture à l'autre et exempte de harcèlement ou de violence, et ce, indépendamment de la nature de ses fonctions afin de contribuer à un climat de travail sain et sécuritaire;
- 8.1.2 Prendre connaissance de cette politique;
- 8.1.3 Contribuer au maintien d'un climat de travail favorable à la santé et au mieux-être, sécuritaire, 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;
- 8.1.4 Participer, le cas échéant, 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;
- 8.1.5 Collaborer, lorsque requis, à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;
- 8.1.6 Respecter la confidentialité lorsqu'elle est impliquée dans le traitement d'une situation de comportements problématiques ou d'une plainte;
- 8.1.7 Signaler, le cas échéant, toute forme d'incivilité, de situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence dont elle est témoin ou qu'elle subit ainsi que toute forme de représailles exercées à son endroit;
- 8.1.8 Se conformer au code d'éthique de Santé Québec et du CHUM.

### **8.2 Comité de Régie**

Il lui revient de :

- 8.2.1 Recevoir le rapport annuel sur les plaintes, les recommandations et les mesures correctives.

<b>OBJET : POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL</b>	<b>POLITIQUE N° 80 800</b>
--	----------------------------

### **8.3 Membres de la Direction générale**

Il leur revient de :

- 8.3.1 Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux, empreints d'ouverture face à l'autre et de civilité;
- 8.3.2 Promouvoir cette politique et son engagement auprès de l'ensemble des personnes contribuant à la réalisation de la mission du CHUM;
- 8.3.3 Assurer le respect et l'application de politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- 8.3.4 Nommer la personne responsable de l'application de cette politique à partir de critères d'indépendance, de neutralité et de crédibilité jugés nécessaires pour remplir le rôle et les responsabilités qui lui sont dévolus;
- 8.3.5 Recevoir un rapport trimestriel sur les plaintes et les signalements reçus et traités, de leur nature et de leur résolution, de la part du responsable de l'application de cette politique;
- 8.3.6 Déposer au conseil d'administration du CHUM 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 ainsi que les mesures correctives.

### **8.4 Président-directeur général / Présidente-directrice générale**

Il lui revient de :

- 8.4.1 Adopter cette politique ainsi que sa mise à jour tous les cinq ans ou en concordance avec le processus d'agrément;
- 8.4.2 Agir, lorsque cela est requis, à titre de responsable disciplinaire à l'égard d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien pour l'application de cette politique.

### **8.5 Directeur médical / Directrice médicale et des services professionnels**

Il lui revient de :

- 8.5.1 Agir, lorsque cela est requis, à titre de responsable disciplinaire à l'égard d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien pour l'application cette politique;
- 8.5.2 Recevoir, du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, les plaintes d'inconduite déposées en vertu de cette politique qui visent un médecin, un dentiste, un pharmacien, sauf celles formulées par un usager;
- 8.5.3 Examiner et s'assurer du traitement des plaintes d'inconduite déposées à l'encontre d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien, en s'adjoignant les services de la Direction

<b>OBJET : POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL</b>	<b>POLITIQUE N° 80 800</b>
--	----------------------------

des ressources humaines lorsque la personne plaignante est salariée du CHUM ou lorsque l'objet de la plainte concerne une situation potentielle de harcèlement.

### **8.6 Directeurs / Directrices, chefs médicaux et gestionnaires de l'établissement**

Il leur revient de :

- 8.6.1 Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux, empreints d'ouverture face à l'autre et de civilité;
- 8.6.2 Assurer le respect et l'application de cette politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- 8.6.3 Évaluer périodiquement la présence de facteurs de risques liés aux situations de conflits, de harcèlement et de violence au sein de leur service, le tout afin d'assurer un milieu de travail sain, sécuritaire et bienveillant;
- 8.6.4 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 conflictuelles, de harcèlement et de violence en milieu de travail;
- 8.6.5 Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant la santé et le mieux-être, le civisme et exempt de toute forme de harcèlement et de violence;
- 8.6.6 Prendre rapidement les mesures nécessaires pour faire cesser toute situation conflictuelle ou de harcèlement, de violence ou autres comportements importuns qu'on lui signale ou dont il a connaissance;
- 8.6.7 Consulter ou obtenir du soutien de la part de personnes-ressources identifiées comme telles, ou de la personne responsable de l'application de cette politique;
- 8.6.8 Collaborer avec la personne responsable de l'application de cette politique.

### **8.7 Directeur / Directrice des ressources humaines (personne responsable de l'application de cette politique) ou la personne qu'il ou elle désigne**

Il lui revient de :

- 8.7.1 Promouvoir la santé, le mieux-être, l'ouverture à l'autre, la civilité et le respect dans l'application de cette politique;
- 8.7.2 Évaluer les besoins de l'établissement et définir un plan d'action et des activités en lien avec l'application de cette politique;
- 8.7.3 Voir à la diffusion et à l'application de cette politique en vue d'atteindre les objectifs énoncés;
- 8.7.4 S'assurer de la collaboration de toutes les personnes et partenaires dans l'application de cette politique;
- 8.7.5 Procéder aux désignations prévues par cette politique;

<b>OBJET : POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL</b>	<b>POLITIQUE N° 80 800</b>
--	----------------------------

- 8.7.6 Recevoir les plaintes en vertu de la cette politique sauf celles visant le président-directeur général, le président-directeur général adjoint ou le directeur général adjoint et sauf celles provenant des usagers. S'il reçoit une plainte en provenance de toute personne qui vise un médecin, un dentiste ou un pharmacien, il achemine cette plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- 8.7.7 Tenir un registre des plaintes formelles et des signalements reçus et traités, de leur nature et de leur résolution, et en faire état au président-directeur général trimestriellement;
- 8.7.8 Élaborer des procédures permettant notamment l'atteinte des objectifs en matière du traitement des plaintes de cette politique;
- 8.7.9 Réviser le contenu de la politique tous les cinq ans ou en concordance avec le processus d'agrément du CHUM;
- 8.7.10 Réviser périodiquement les procédures découlant de cette politique;
- 8.7.11 Organiser des activités de sensibilisation, d'information et de formation concernant cette politique, ses objectifs et les modalités de traitement des plaintes;
- 8.7.12 Fournir des conseils et du soutien relativement à toute question concernant la prévention en matière de harcèlement, de violence, d'incivilité en milieu de travail ou de tout autre comportement importun ainsi que les mécanismes de traitement des plaintes;
- 8.7.13 Recevoir les demandes de soutien en regard de l'application de cette politique et intervenir;
- 8.7.14 Désigner la personne chargée de l'enquête qui verra préalablement, s'il y a lieu, à procéder à l'analyse de la recevabilité de la plainte; à procéder à l'enquête le cas échéant et à faire les recommandations appropriées à la suite de son analyse, que la plainte soit recevable sous l'angle du harcèlement psychologique ou non, incluant de proposer la médiation, si opportun;
- 8.7.15 Assumer toute autre responsabilité qui lui incombe en vertu de cette politique.

## **8.8 Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

Il lui revient de :

- 8.8.1 Recevoir les plaintes en provenance des usagers, mais aussi en provenance de toute autre personne lorsque la plainte vise un médecin, un dentiste ou un pharmacien;
- 8.8.2 Transférer au Directeur médical / à la Directrice médicale et des services professionnels une plainte d'inconduite à l'endroit d'un médecin, d'un dentiste ou d'un pharmacien, déposée en vertu de cette politique;
- 8.8.3 Examiner et traiter toute plainte formulée par un usager qui concerne toute personne contribuant à la mission de l'établissement; sauf celles qui concernent un médecin, un dentiste, un pharmacien.

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

**POLITIQUE N° 80 800**

### **8.9 Les associations de cadres et de salariés, et leurs représentants**

Il leur revient de :

- 8.9.1 Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements d'ouverture face à l'autre, de respect et empreints de civilité;
- 8.9.2 Collaborer à la diffusion de cette politique;
- 8.9.3 Respecter les engagements de confidentialité découlant de l'application de cette politique;
- 8.9.4 Effectuer, auprès de leurs membres, la promotion des activités de prévention des conflits, de harcèlement, de violence et de civilité en milieu de travail;
- 8.9.5 Collaborer lorsque nécessaire à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;
- 8.9.6 Participer aux différentes instances mises en place dans l'établissement découlant de l'application de cette politique, lorsque requis;
- 8.9.7 Participer à l'élaboration des procédures découlant de cette politique.

### **9. APPLICATION**

Cette politique entre en application le jour de son approbation par la présidente-directrice générale.

### **10. RÉVISION**

Cette politique devra faire l'objet d'une révision majeure dans un délai maximum de 5 ans suivant la date d'approbation par la présidente-directrice générale ou avant lorsque requis.

### **11. PRÉCISIONS**

<b>PERSONNE QUI ÉLABORE OU RÉVISE</b>	<p><b>Rédigée par :</b> Annie Lupien</p> <p><b>Titre :</b> Directrice adjointe</p> <p><b>Direction :</b> DRH Direction des ressources humaines</p>
<b>NOM DE LA POLITIQUE ANNULÉE OU REMPLACÉE</b>	S/O
<b>PROCHAINE RÉVISION</b>	2030

