



Promouvoir un environnement exempt de toute forme de harcèlement ou de violence au travail (politique)

Type : Politique
Numéro :
Adopté par : Comité de régie
Émetteur : Direction des Ressources Humaines
Destinataires : Tous
Date d'adoption : 7 décembre 2010
Date d'entrée en vigueur : 12 avril 2011

[Des versions antérieures de ce document sont disponibles dans la section 'Archives'](#)

Préambule

La violence en milieu de travail est une question qui touche l'ensemble des employés à travers le continuum des soins de santé.

La violence au travail peut être assimilée, selon les définitions contenues à la présente politique, à une forme de harcèlement au travail.

L'Institut Douglas s'engage à :

- Instaurer un environnement de travail où toutes les personnes visées par cette politique sont traitées avec dignité et respect;
- Prendre toutes les mesures préventives, dissuasives et nécessaires pour éviter les situations et les comportements risquant d'entraîner de la violence ou du harcèlement.

La politique s'applique à tous les incidents en relation avec le travail lorsqu'ils surviennent sur les lieux du travail. Elle s'applique également aux incidents survenus en dehors des lieux du travail lorsqu'ils ont un impact sur le travail.

Définitions

Le **harcèlement** est une conduite vexatoire physique ou psychologique se manifestant par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés hostiles ou non désirés. Cette conduite porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique et psychologique d'une personne visée par cette politique et entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour cette personne. Le harcèlement inclut entre autres la violence, le harcèlement physique, le harcèlement psychologique, le harcèlement sexuel et le « mobbing ». De façon non limitative, des exemples de harcèlement sont indiqués à l'annexe 2.

La **violence** se définit comme des incidents au cours desquels une personne est menacée, maltraitée ou victime de voies de fait dans une situation liée à son travail. Cette définition englobe toutes les formes de harcèlement, d'intimidation, de menaces physiques ou de voies de fait, de vol et d'autres comportements importuns.

La violence au travail se divise en quatre (4) catégories :

- Type I (intention criminelle) : L'auteur de l'acte n'a aucun lien avec le milieu de travail;
- Type II (client) : Un client, un visiteur ou un membre de la famille d'un patient qui se trouve dans le milieu de travail devient violent à l'égard d'un travailleur ou d'un autre patient;
- Type III (entre travailleurs) : L'auteur est un employé ou un ancien employé du milieu de travail;
- Type IV (connaissance personnelle) : L'auteur a une relation personnelle avec un employé.

Énoncé

- La violence ou le harcèlement au travail est prohibée, et l'Institut Douglas n'entend faire preuve d'aucune tolérance à cet égard;
- La présente politique ne restreint pas l'autorité des gestionnaires dans des domaines comme la gestion de conflits, l'évaluation de rendement, la gestion des relations de travail, l'application des mesures administratives ou disciplinaires, l'organisation du travail et la répartition des tâches;
- Toute plainte de violence ou de harcèlement est traitée avec diligence et de façon impartiale. Une enquête formelle est menée à moins d'une résolution de la plainte de façon informelle ou par médiation;
- Toute violation de la présente politique rend l'auteur passible de mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement ou la fin du contrat. Les personnes qui se prévalent de bonne foi de la politique ne feront l'objet d'aucunes représailles. Il en est de même en ce qui concerne les témoins. Une plainte frivole, c'est-à-dire logée de mauvaise foi, est par contre considérée comme une violation de la présente politique;
- Si la plainte relève de la juridiction du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, le dossier lui est également dirigé, mais cette transmission n'empêche pas que l'application du processus de la présente politique soit enclenchée, si cela est jugé nécessaire par la Direction générale ou par la Direction des ressources humaines, à moins d'indication légale contraire;
- Lorsqu'une plainte concerne un membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP), elle est transmise au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services pour être acheminée au médecin examinateur selon la procédure appropriée.

2. Rôles, responsabilités et droits des gestionnaires et des personnes visées par cette politique

- Toutes les personnes visées par cette politique doivent maintenir et promouvoir des normes de conduite pour que le travail soit effectué dans un milieu de travail exempt de harcèlement ou de violence;
- L'Institut Douglas s'attend à une collaboration de tous et encourage les personnes concernées par cette politique à faire connaître leur désapprobation vis-à-vis d'un comportement visé par cette politique et à s'en prévaloir. Lorsque nécessaire, toutes ces personnes peuvent déposer une plainte de manière à régler à l'interne tout problème ayant trait à cette politique malgré l'existence d'autres recours comme le grief en milieu syndiqué ou un recours devant les tribunaux administratifs spécialisés ou les tribunaux civils.

Gestionnaire

- S'assurer que la présente politique est connue et respectée de manière à ce que les objectifs soient atteints;
- Apporter dans la mesure du possible le soutien à la ou les victimes ou témoins ou membres du personnel;
- S'il s'agit de patient et si applicable, aviser, dans les meilleurs délais, le représentant légal, si le patient est inapte à exercer ses recours, qu'un acte de violence ou de harcèlement a été commis à l'endroit du patient qu'il représente;
- S'il s'agit de patient et si applicable, informer immédiatement le Service de relation avec les employés de la Direction des ressources humaines et en informer, simultanément ou après coup, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, puis orienter le patient ou son représentant légal, le cas échéant, vers le Commissaire afin de lui faire connaître ses droits et recours dans une situation d'abus mettant en cause un employé à l'endroit d'un patient;
- Mettre en place les moyens nécessaires pour favoriser un milieu et un climat de travail harmonieux et exempts de violence ou de harcèlement;
- Identifier les risques potentiels de violence et de harcèlement dans le milieu de travail;
- Intervenir rapidement dans toute situation de violence potentielle ou de harcèlement pour y mettre fin;
- Effectuer une révision post-événement avec toute personne impliquée ou touchée par la situation;
- Proposer des activités de sensibilisation, de prévention et de formation du personnel en collaboration avec les autres personnes et mettre en place des mécanismes de suivi et apporter les corrections au besoin.

Employé

- Aviser son supérieur immédiat lorsqu'il est victime de violence ou de harcèlement;
- Se préoccuper du maintien d'un contexte de travail non violent et non harcelant;
- Participer à l'identification des risques du milieu de travail et aviser son supérieur immédiat.

Patient

- S'il est apte, le patient peut aviser son représentant, un intervenant, un gestionnaire de l'unité ou le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, de toute forme de violence dont il est victime ou témoin, sans craindre de représailles. Pour se faire assister dans sa démarche, le patient peut demander l'aide et l'accompagnement du Comité de bénéficiaires de l'Institut ou de toute personne de son choix.

Service de santé et de sécurité du travail

- Assurer les suivis avec les employés;
- Informer les gestionnaires des ressources d'aide interne et externe auxquelles ils peuvent avoir recours selon la situation (exemple : le programme d'aide aux employés);
- Sur demande, apporter un soutien vis-à-vis de l'organisation d'un suivi post-événement ou d'une séance de compte rendu (debriefing) avec les consultants du Programme d'aide aux employés et le service concerné;
- Évaluer avec les services concernés les éléments de prévention ou toute correction visant à diminuer les risques.

Comité paritaire en santé et sécurité du travail (CPSST)

- Élaborer annuellement un plan d'action au sujet des problématiques identifiées;
- Émettre des recommandations et évaluer les mesures mises sur pied.

3. Confidentialité

Sauf dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour mener une enquête sur la plainte ou pour prendre des mesures disciplinaires ou émettre des sanctions reliées à celle-ci, l'Institut Douglas et toutes les personnes qui ont participé au processus de plainte doivent préserver le caractère confidentiel de toute l'information. Ainsi, aucune information n'est consignée au dossier des personnes concernées, sauf lorsqu'une décision administrative, disciplinaire ou autre est prise.

Pièce jointes

[Annexe 2 - Exemples de harcèlement.pdf](#)

Liens relatifs

[Procédure de traitement d'une plainte de harcèlement ou de violence](#)
[Code civil du Québec](#)
[Charte des droits et libertés de la personne](#)
[Code d'éthique de l'Institut](#)
[Politique de support post-événement \(révision en cours\)](#)
[Processus d'intervention - Support post-événement \(révision en cours\)](#)