

PO-10-005	Promotion de la civilité et prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail	
Version n°2	Entrée en vigueur : 2016-06-21	Révisée le : 2021-02-09
<input checked="" type="checkbox"/> Politique organisationnelle <input type="checkbox"/> Politique de gestion interne <input type="checkbox"/> Politique spécifique		
Champ d'application : <ul style="list-style-type: none">• Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS MCQ (ex. : salariés, cadres, hors-cadre, membres du conseil d'administration, médecins, résidents, chercheurs, stagiaires, étudiants, bénévoles), de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux ou qui sont en contact avec toute personne contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS MCQ (ex. : visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires, contractuels, usagers, proches accompagnateurs).• Toutes les situations qui surviennent par le fait ou à l'occasion du travail, sur les lieux du travail ou en dehors des lieux habituels de travail.• S'applique 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, 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'intervenant visé par cette conduite (ex : réseaux sociaux, blogue, message texte).• Dans les cas d'un geste délibéré, la présente politique s'applique aux usagers desservis par l'établissement, aux proches et aux accompagnateurs.		
Installation(s) : Toutes les installations du CIUSSS MCQ		
Territoire(s) visé(s) : Tous les territoires du CIUSSS MCQ		
Service(s) visé(s) : Tous les services du CIUSSS MCQ		
Document(s) associé(s) : Procédure de gestion des situations conflictuelles et traitement des données de harcèlement et de violence en milieu de travail (PRO-10-003)		

1. PRÉAMBULE

La vision du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ) est de faire la différence, avec vous, pour votre mieux-être.

Animé par les valeurs d'humanisme, d'innovation, de solidarité et de transparence, le CIUSSS MCQ 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 de services, l'établissement reconnaît l'importance d'un milieu de travail sain exempt de harcèlement et de violence sous toutes ses formes.

2. ENGAGEMENTS

- 2.1 Toute personne a droit à un milieu de travail sain empreint de civilité et exempt de toutes formes de harcèlement et de violence. Ainsi, le CIUSSS MCQ n'entend faire preuve d'aucune tolérance à cet égard.
- 2.2 Le CIUSSS MCQ s'engage à promouvoir la civilité, le respect et la résolution des situations conflictuelles dans les relations qui surviennent par le fait ou à l'occasion du travail, et ce, en conformité avec les valeurs organisationnelles ainsi que le code d'éthique en vigueur.
- 2.3 Le CIUSSS MCQ 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 sain et civilisé, exempt de harcèlement et de violence sous quelque forme que ce soit.

3. OBJECTIF GÉNÉRAL

La présente politique a pour objectif de définir et de communiquer des moyens afin de promouvoir la civilité et le respect en milieu de travail ou en milieu de soins et services de prévenir le harcèlement et la violence, et de faire cesser toute situation susceptible d'en constituer.

4. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- 4.1 Assurer à tous les usagers ainsi qu'à leurs proches et à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS MCQ d'être traités avec respect, impartialité et dignité en toute équité, notamment par la promotion de relations humaines empreintes de courtoisie et de civilité.
- 4.2 Diffuser son engagement concret à déployer les moyens appropriés pour fournir un milieu de travail sain exempt de toute forme de harcèlement et de violence, dans lequel les personnes qui y œuvrent sont traitées avec civilité, respect et dignité.
- 4.3 Promouvoir la civilité et 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.
- 4.4 Définir les rôles et les responsabilités de chacune des personnes visées par l'application de la présente politique.
- 4.5 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 de :
 - 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 et de la violence à l'aide d'un mécanisme de traitement des plaintes conforme aux principes directeurs.

5. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente politique, les expressions suivantes signifient :

Analyse préliminaire

Consiste à examiner si la situation qui fait l'objet de la plainte relève d'une situation probable de harcèlement en vertu de la présence des cinq (5) critères ou d'une seule conduite grave selon la définition du harcèlement psychologique stipulée par la Loi sur les normes du travail du Québec.

Les cinq critères sont :

1. conduite vexatoire (c'est-à-dire abusive, humiliante ou blessante);
2. comportements, paroles, actes, gestes hostiles et non désirés;
3. caractère répétitif de la conduite (accumulation de paroles ou de gestes vexatoires);
4. atteinte à la dignité, l'intégrité psychologique ou physique (c'est-à-dire au respect, à l'amour-propre ou à l'équilibre physique, psychologique ou émotif);
5. milieu de travail rendu néfaste (lorsque la personne se sent isolée).

Civilité

Se définit comme un comportement qui contribue à maintenir les normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail ou le milieu de soins et services. 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, collaboration, politesse, courtoisie et savoir-être.

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 ses employés. Il prend donc des décisions liées à l'atteinte des objectifs de l'établissement dans le souci de réalisation de sa mission, tout en s'assurant du soutien nécessaire à ses employés.

Enquête

Procédure par laquelle, suite à la réception d'un signalement ou d'une plainte déposée conformément aux procédures prévues à cette fin ou par grief, 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.

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. Une seule conduite vexatoire peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié . »

Il comprend notamment tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse ou humilie une personne, et tout acte d'intimidation, de menace ou de discrimination. La notion de harcèlement comprend notamment le « harcèlement psychologique », le « harcèlement sexuel » et le « harcèlement discriminatoire ».

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 et aux valeurs du CIUSSS MCQ, ce 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.

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 MCQ (ex. : chambre d'un usager, corridor, stationnement, domicile d'un usager, toilettes, cafétéria, escaliers, bibliothèque, bureau ou espace de travail, etc.) et tout autre endroit où ont lieu des activités reliées au travail (ex. : conférences, réunions, activités sociales ou professionnelles, stages, activités d'enseignement, télétravail, etc.) durant les heures habituelles et hors des heures habituelles de travail.

Médecin examinateur

A pour fonction d'examiner toute plainte, formulée à l'endroit d'un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'à celui d'un résident en médecine effectuant sa résidence au sein de l'établissement, conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement (intervenant)

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 MCQ. Ce qui comprend le personnel d'encadrement, les employés, les médecins, les résidents en médecine, les étudiants et stagiaires, les bénévoles, les membres du conseil d'administration, les syndicats, les chercheurs et les personnes à contrat, incluant les responsables et les employés des ressources intermédiaires.

Personne mise en cause

Personne dont la conduite alléguée comme étant contraire à la présente politique fait l'objet d'une plainte ou d'un signalement.

Personne responsable de l'application de la présente politique

Personne désignée par le président-directeur général de l'établissement et responsable de l'application de la présente politique en vue de l'atteinte des objectifs énoncés.

Plaignant

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

Plainte

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

Signalement

Action de signaler verbalement 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 afin de dénoncer celle-ci dans le but d'obtenir de l'aide, prévenir la détérioration ou faire cesser ce qui est considéré comme problématique.

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 discorde, d'antagonisme ou de tiraillement impliquant deux personnes ou plus, dont les conséquences négatives sur le milieu de travail ou le milieu de soins et services ou sur les individus sont palpables. Ces situations peuvent provenir d'un employé, un usager, un proche de l'utilisateur, un fournisseur, un partenaire ou de collègues.

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 provenir d'un usager, un proche de l'utilisateur, un fournisseur, un partenaire ou de collègues, et ce, à n'importe quel palier de l'organisation.

6. CONTEXTE LÉGAL

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

- Loi sur les normes du travail (RLRQ, c. N-1.1);
- Charte des droits et libertés de la personne, art. 10, 10.1 et 46 de la (RLRQ, c. C-12);
- Code criminel (L.R.C., c. C-46);
- Code civil du Québec;
- Code de procédure civile (RLRQ, c. C-25.01, art. 1-7);
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1);
- Loi sur la santé et la sécurité du travail (RLRQ, c. S-2.1);
- Loi sur les services de santé et les services *sociaux* (RLRQ, c. S-4.2);
- 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);
- Code des professions (RLRQ, c. C-26) :
- Codes de déontologie des professionnels;
- Conventions collectives nationales et dispositions locales en vigueur;
- Code d'éthique du CIUSSS MCQ
- Normes en vigueur reconnues par les organismes de certification en matière d'agrément.

7. PRINCIPES DIRECTEURS

- 7.1 Le CIUSSS MCQ s'attend à une collaboration de tous et encourage toutes les personnes contribuant à la réalisation de sa mission et aux usagers ainsi qu'à leurs proches, 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 MCQ n'entend faire preuve d'aucune tolérance à l'égard des manifestations de harcèlement et de violence à l'égard des manifestations de harcèlement et de violence *envers les usagers, les employés, les partenaires et les fournisseurs*. 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 la présente politique.
- 7.3 Toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS MCQ ont le droit de dénoncer une situation, de demander de l'aide et des conseils ou encore de déposer une plainte officielle auprès des personnes responsables de l'application des procédures découlant de la présente politique ou de la personne qu'elle désigne afin que cessent le harcèlement et la violence, le cas échéant.
- 7.4 La présente politique ne doit pas être interprétée comme restreignant les actions des gestionnaires de l'établissement dans l'exercice de leur droit de gérance. (ex. : la définition et l'attribution de tâches, la gestion courante du rendement au travail, la gestion de l'assiduité et l'absentéisme, la gestion de la discipline).
- 7.5 Toute personne impliquée dans le processus de traitement d'une plainte, 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 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.
- 7.6 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.
- 7.7 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).
- 7.8 La personne qui a déposé une plainte jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi verra sa plainte être rejetée et 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 frivole ou vexatoire.
- 7.9 Toute violation des dispositions énoncées par les principes directeurs de la présente politique sera passible de mesures administratives ou disciplinaires selon les normes applicables à la personne concernée.

8. MODALITÉS

Les modalités applicables se retrouveront dans les diverses procédures découlant de la présente politique.

9. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement

- Adopter une conduite conformément aux valeurs, aux principes et aux modalités de la présente politique, et ce, indépendamment de la nature de ses fonctions;
- Prendre connaissance de la présente politique et de sa mise à jour, le cas échéant;
- 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;
- Participer aux séances d'information et aux formations sur la prévention, la résolution des situations conflictuelles, le harcèlement et la violence en milieu de travail;
- Collaborer, lorsque nécessaire, à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;
- 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;
- Signaler à son supérieur immédiat ou s'il y a lieu à la personne responsable de l'application de la présente politique, toute forme d'incivilité, de situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence dont elle est témoin ou qu'elle subit;
- Mettre en application le code d'éthique de l'établissement¹.

Ministre de la Santé et des Services sociaux

- Recevoir du conseil d'administration un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général du CIUSSS MCQ.

Conseil d'administration

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- Adopter la présente politique ainsi que sa mise à jour tous les cinq ans ou en concordance avec le processus d'agrément;
- Nommer le commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS). *(Le CPQS reçoit les plaintes en provenance des usagers, mais aussi en provenance de toute autre personne lorsque la plainte vise un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un médecin résident. Le CPQS achemine systématiquement ces plaintes au médecin examinateur);*
- Nommer le médecin examinateur responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes qui concernent un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident en médecine ou en pharmacie, 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;
- Recevoir un rapport annuel sur les plaintes, les recommandations, les mesures correctives, du CPQS³; *(Bien que les plaintes proviennent majoritairement des usagers, les plaintes en*

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

² Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 42.

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

provenance de toute autre personne qui concernent un médecin, un dentiste, un pharmacien, ou un médecin résident seront incluses dans ce rapport);

- Recevoir un rapport annuel du directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques, par le biais du comité RH du conseil d'administration, 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;
- Transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux un rapport faisant état de toute plainte visant le président-directeur général du CIUSSS MCQ;
- 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.

Président-directeur général

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- Promouvoir la présente politique et son engagement auprès de l'ensemble des personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS MCQ;
- Promouvoir la présente politique auprès de la population, des usagers et des proches, des visiteurs et des accompagnateurs;
- Assurer le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- 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.

Directeur des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- Assurer et promouvoir le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- Recevoir un rapport trimestriel sur les plaintes liées au harcèlement et à la violence au travail du responsable de l'application de la présente politique;
- Déposer au comité de direction 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 et les mesures correctives;
- Déposer au conseil d'administration par le biais du comité RH du 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 et les mesures correctives.

Directeurs, chefs médicaux et gestionnaires de l'établissement

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- Assurer et promouvoir le respect et l'application de la présente politique par l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- Évaluer périodiquement les indicateurs et la présence de facteurs de risques liés aux situations de harcèlement et de violence au sein de leur service;

- 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;
- Prendre les moyens raisonnables pour assurer un milieu de travail favorisant le civisme et exempt de toute forme de harcèlement et de violence;
- Prendre rapidement les mesures nécessaires pour faire cesser toute situation conflictuelle ou de harcèlement qu'on lui signale et informe la personne responsable de l'application de la présente politique des mesures prises et des actions posées;
- Prendre rapidement les mesures nécessaires pour faire cesser toute situation conflictuelle ou de harcèlement dont il a connaissance;
- Consulter ou obtenir du soutien de la part de personnes-ressources identifiées comme telles, ou de la personne responsable de l'application de la présente politique;
- Collaborer avec la personne responsable de l'application de la présente politique;
- Réviser périodiquement les procédures découlant de la présente politique;
- Supporter les gestionnaires dans la collecte des informations suite à un signalement.

Personne responsable de l'application de la présente politique

- Promouvoir la civilité et le respect dans l'application de la présente politique;
- Évaluer les besoins de l'établissement et définir un plan d'action et des activités en lien avec l'application de la présente politique;
- Voir à la diffusion et à l'application de la présente politique en vue d'atteindre les objectifs énoncés;
- S'assurer de la collaboration de toutes les personnes et partenaires dans l'application de la présente politique;
- Procéder aux désignations prévues par la présente politique;
- Tenir un registre des plaintes formelles reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, et en faire état au président-directeur général de l'établissement trimestriellement;
- Élaborer des procédures permettant notamment l'atteinte des objectifs en matière du traitement des plaintes de la présente politique;
- Réviser le contenu de la politique tous les cinq ans ou en concordance avec le processus d'agrément du CIUSSS MCQ;
- Réviser périodiquement les procédures découlant de la présente politique;
- Organiser des activités de sensibilisation, d'information et de formation concernant la présente politique, ses objectifs et les modalités de traitement des plaintes;
- Fournir des conseils et du soutien relativement à toute question concernant la prévention en matière de harcèlement et de violence, de civilité en milieu de travail et les mécanismes de traitement des plaintes pour harcèlement et violence;
- Recevoir les demandes de soutien en regard de l'application de la présente politique et intervenir;
- Recevoir les plaintes en vertu de la présente politique;
- Désigner un ou des médiateurs, au besoin;
- Émettre un rapport, les conclusions et les recommandations appropriées;
- Procéder à l'analyse préliminaire;
- Enquêter ou désigner un ou des enquêteurs, au besoin;
- Assumer toute autre responsabilité qui lui incombe en vertu de la présente politique.

Médecin examinateur

- Examiner toute plainte reçue par le CPQS, formulée à l'endroit d'un médecin, un dentiste ou un pharmacien de même qu'à un résident en médecine de l'établissement, conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Représentants des instances syndicales et des associations des cadres

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité;
- Collaborer à la diffusion de la présente politique;
- Respecter les engagements de confidentialité découlant de l'application de la présente politique;
- Effectuer la promotion auprès de leurs membres des activités de prévention des conflits, de harcèlement et de violence et de civilité en milieu de travail;
- Collaborer lorsque nécessaire à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;
- Participer aux consultations concernant l'élaboration des procédures découlant de la présente politique.

10. ANNEXES

S. O.

11. BIBLIOGRAPHIE

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA MAURICIE-ET-DU-CENTRE-DU-QUÉBEC. *Code d'éthique*, Trois-Rivières, 2016.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail du réseau de la santé et des services sociaux*, Québec, 2015.

12. OUTILS COMPLÉMENTAIRES

S. O.

13. MOTS CLÉS

Civilité, harcèlement, incivilité, violence, plainte.

14. SIGNATURES

ÉLABORATION :	<p>Sylvain Chartier Directeur adjoint Santé, sécurité, mieux-être Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques</p> <p>Julie Laforme Chef de service du développement de l'organisation Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques</p>
COLLABORATION :	<p>Marylaine Cyr Chef SST – Prévention et équipe de soutien d'amélioration continue en prévention (SWAT) Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques</p> <p>Renée Guillemette Chef SST – Soutien aux employés et qualité de vie au travail Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques</p> <p>Annie Laliberté Chef SST – Gestion de la présence au travail Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques</p>
ANNULE ET REMPLACE :	<p>Promotion de la civilité et prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail, version no 1 – PO-10-005</p>
ADOPTÉ PAR :	<p>Le conseil d'administration du CIUSSS MCQ</p> <p><i>Original signé par</i></p> <hr/> <p>M. Michel Larrivée, président par intérim</p> <p>2021-02-09</p>
RÉVISION :	<p>2025</p>