


Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail		Numéro d'identification
Type de document : Politique (PO)		DRH-PO-010
Ce document est accessible :		<input checked="" type="checkbox"/> Répertoire Documentation <input type="checkbox"/> Site Internet <input type="checkbox"/> Intranet <input checked="" type="checkbox"/> Cartable en établissement
Applicable :		<input checked="" type="checkbox"/> En CHSLD <input checked="" type="checkbox"/> En RI <input checked="" type="checkbox"/> En RPA
Destinataires :		Tout le personnel, bénévoles et stagiaires
Émise par :		Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques
Responsable de l'application :		Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques
Approuvée par :		Le comité de direction
Signature du président-directeur général :		

1. BUT DE LA POLITIQUE

Cette politique annule et remplace la politique 4-2.11 Harcèlement et violence au travail.

Le Groupe Santé Arbec reconnaît que toute personne œuvrant au sein de nos établissements apporte une contribution déterminante dans la qualité des soins et des services que nous nous engageons à rendre à notre clientèle et dans la réalisation de notre mission.

Afin de favoriser la santé, la sécurité et le bien-être de toute personne qui contribue à la mission et à la prestation de nos services, le Groupe Santé Arbec reconnaît l'importance d'assurer un milieu de travail et un milieu de vie sain, sécuritaire et respectueux, exempt de toute forme de harcèlement et de violence pour toute personne œuvrant au sein de nos établissements, soit comme employé, bénévole, stagiaire, contractant, personnel d'agence, visiteurs et/ou résidents.

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	Page 1 de 30
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	

2. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

En respect des normes et des législations en vigueur au Québec et au Canada, par la présente politique, le Groupe Santé Arbec s'engage à :

- ↪ Sensibiliser les milieux aux conséquences du harcèlement et de la violence en milieu de travail;
- ↪ Définir et communiquer des moyens afin de promouvoir une conduite exempte de harcèlement et de violence entre les individus en milieu de travail;
- ↪ Prévenir le harcèlement de toute forme et la violence en milieu de travail;
- ↪ Intervenir pour faire cesser toute situation susceptible de constituer une forme de harcèlement ou de violence en milieu de travail;
- ↪ Soutenir les personnes qui se disent victimes de harcèlement ou de violence par la mise en place de mécanismes d'aide, de prévention et de traitement des plaintes accessibles, confidentielles, simples et efficaces;
- ↪ Protéger la dignité, l'intégrité physique et psychologique de toute personne œuvrant dans nos établissements;
- ↪ Établir les rôles et les responsabilités de chacune des personnes visées par l'application de la présente politique.

Par conséquent, tout acte de harcèlement ou de violence, tel que défini dans la présente politique, est strictement interdit et n'est en aucun cas toléré. Le Groupe Santé Arbec adopte une tolérance zéro à l'égard de toute forme de harcèlement ou de violence dans son milieu.

3. DOMAINE D'APPLICATION

La présente politique s'applique à toute personne contribuant à la réalisation de la mission du Groupe Santé Arbec (CHSLD, RI, RPA), de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur les lieux de travail, que ce soit employés, bénévoles, consultants, stagiaires, partenaires, fournisseurs, contractants ou main-d'œuvre indépendante. Elle s'applique également aux proches et aux résidents, ainsi qu'aux personnes pour qui un résident requiert l'accès à un établissement.

Elle s'applique dans toutes situations qui ont un lien avec le travail, sur les lieux du travail ou en dehors des lieux habituels de travail.

Elle s'applique aux relations avec des personnes de l'extérieur dans le cadre de leur prestation de travail ainsi que lors d'activités professionnelles et sociales reliées au travail.

Elle s'applique lors d'utilisation inappropriée des technologies de l'information par et ce, peu importe où se trouve l'auteur ou la présumée victime de la conduite vexatoire.

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 2 de 30

La présente politique n'a pas d'effet et est, par conséquent, inapplicable dans le cas d'une agression verbale ou physique, ou d'une autre forme de harcèlement, commise par un résident présentant un déficit cognitif, ou un état mental altéré, en raison de problèmes de santé qui affectent ses capacités mentales, et dont la présence sur les lieux est en lien avec la mission de l'établissement.

4. DÉFINITIONS

4.1. HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Il s'agit d'une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des écrits, des actes ou des gestes répétés, pouvant être hostile ou non désirée, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste.

À noter qu'une seule conduite grave peut constituer du harcèlement psychologique si elle porte une atteinte telle qu'elle entraîne des conséquences néfastes et durables pour une personne.

Exemple de manifestation susceptible de harcèlement psychologique en milieu de travail :

- **Isoler la personne** en ne lui adressant plus la parole, nier sa présence et empêcher les autres de lui parler;
- **Empêcher la personne de s'exprimer**, lui interdire de parler aux autres, l'interrompre à chaque fois qu'il parle;
- **Dévaloriser la personne** en lançant des rumeurs à son sujet, le ridiculiser, l'humilier ou l'injurier;
- **Discréditer la personne** en ne lui donnant plus aucune tâche à accomplir, en l'obligeant à effectuer des tâches dévalorisantes ou inférieures à ses compétences, en lui attribuant injustement des fautes professionnelles;
- **Déstabiliser la personne** en lui faisant des allusions désobligeantes ou en remettant en doute régulièrement son jugement, ses décisions ou ses demandes;
- **Humilier la personne** en se moquant de ses convictions, de son langage ou son accent, de ses goûts, de ses choix politiques, de son orientation sexuelle, de son ethnie;
- **Menacer la personne** de manière directe ou indirecte, en utilisant du chantage, des cris, en la bousculant, en endommageant des biens;
- **Se comporter de façon déplacée** à l'égard d'une même personne en la sollicitant ou en la regardant de manière insistante, en ayant des contacts

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

NOUVEAU		REPLACEMENT		MISE À JOUR		DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	Page 3 de 30
Oui <input type="checkbox"/>	Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	

physiques non consentis, en diffusant des propos ou des images par un moyen technologique;

- **Faire de l'intrusion non désirée** dans la vie privée d'autrui.

4.2. HARCÈLEMENT SEXUEL

Il s'agit d'une conduite se manifestant par des paroles, des écrits, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, généralement répétée ou non désirée, et qui sont de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne.

Exemple de manifestation susceptible de harcèlement sexuel en milieu de travail :

- Faire des demandes de faveurs sexuelles non désirées ou faire des représailles, de l'intimidation ou des menaces associées à des faveurs sexuelles refusées;
- Faire des attouchements, des remarques, des insultes, des plaisanteries et des commentaires à caractère sexuel portant atteinte à la dignité de la personne.

4.3. HARCÈLEMENT POUR DES MOTIFS DISCRIMINATOIRES

Il s'agit d'une conduite à caractère vexatoire ou méprisant à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes, en raison de l'un des motifs énumérés à l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*, soit la race, le sexe, la couleur, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale.

4.4. VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

Agrément Canada a adopté une version modifiée de la définition de la violence en milieu de travail établi par l'Organisation internationale du travail : « Incidents au cours desquels 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 physiques ou de voies de fait, de vol et autres comportements importuns. Ces comportements peuvent provenir de client ou de collègues, et ce, à n'importe quel palier de l'organisme ».

La violence en milieu de travail a été divisée en quatre catégories par l'Association des infirmières autorisées de l'Ontario :

- Type I (intention criminelle) : l'auteur de l'acte n'a aucun lien avec le milieu de travail.
- Type II (client) : l'auteur de l'acte est un client, un visiteur ou un membre de la famille d'un client qui se trouve dans le milieu de travail, qui devient violent à l'égard d'un travailleur ou d'un autre client.

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

NOUVEAU		REPLACEMENT		MISE À JOUR		DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	Page 4 de 30
Oui <input type="checkbox"/>	Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	

- 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 (ex. : violence conjugale en milieu de travail).

4.5. INTIMIDATION

Il s'agit de paroles, de gestes, d'images ou de comportements qui blessent, humilient, excluent socialement une personne ou qui ont pour effet de faire perdre l'estime de soi. Elle survient généralement lorsqu'il y a un rapport de force entre un agresseur et une victime.

4.6. INCIVILITÉ

Il s'agit d'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 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.

4.7. EXCLUSIONS

À noter que ne constitue pas du harcèlement des situations telles que : un conflit entre deux employés, le stress relié au travail ou à l'organisation du travail, des contraintes professionnelles difficiles, ou encore, l'exercice du droit de gérance (ex. la gestion de la présence au travail, la gestion disciplinaire, les changements d'horaire, l'organisation du travail, délégation de tâches, etc.).

5. CADRE LÉGAL ET RÉFÉRENCES

Considérant la nature des activités de l'établissement, les principales assises juridiques et administratives de la présente politique sont, notamment :

- ↻ La Charte des droits et libertés de la personne R.L.R.Q., c. C-12;
- ↻ Le Code civil du Québec R.L.R.Q., c. C-1991;
- ↻ Le Code civil du Québec R.L.R.Q., c. C-1991;
- ↻ Le Code criminel L.R.C., c. C-46;
- ↻ Le Code de procédure civile R.L.R.Q., c. C-25.01;
- ↻ Le Code des professions R.L.R.Q., c. C-26 : Code de déontologie des professionnels;
- ↻ La Loi sur la santé et la sécurité du travail R.L.R.Q., c. S-21;
- ↻ La Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles R.L.R.Q., c. A-3.001;
- ↻ La Loi sur les normes du travail R.L.R.Q., C. n-11;
- ↻ La Loi sur les services de santé et les services sociaux R.L.R.Q., c. S4.2;

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 5 de 30

- ↪ La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels R.L.R.Q., c. A-21;
- ↪ Le Règlement sur certaines conditions de travail applicables aux cadres des agences et des établissements de santé et services sociaux R.L.R.Q., c. S4.2;
- ↪ Les conventions collectives nationales et locales en vigueur;
- ↪ Les contrats de travail.

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

6.1. COMITÉ DE DIRECTION

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et exempts de harcèlement ou de violence;
- Entérine la présente politique ainsi que sa mise à jour tous les quatre (4) ans (ou en concordance avec le processus d'agrément);
- Reçois un rapport trimestriel 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.
- Reçoit et traiter toute plainte de harcèlement dont pourrait faire l'objet un membre du personnel d'encadrement de la direction générale du Groupe Santé Arbec.

6.2. DIRECTION GÉNÉRALE

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et exempts de harcèlement ou de violence;
- Assure le suivi de la présente politique ainsi que sa mise à jour tous les quatre (4) ans (ou en concordance avec le processus d'agrément);
- Assure le respect et l'application de la présente politique dans l'ensemble des personnes sous leur responsabilité;
- Reçois un rapport trimestriel 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.
- Assure que, dans le respect des règles d'équité, les décisions rendues tiennent compte de toutes les circonstances de l'affaire, dont le degré d'atteinte à l'intégrité de la victime, la nature, la gravité et le caractère intentionnel et répétitif des gestes reprochés.

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 6 de 30

6.3. DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

6.3.1. DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES

- ❖ Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et exempts de harcèlement ou de violence;
- ❖ Promouvoir la présente politique et son engagement auprès de l'ensemble des personnes contribuant à la réalisation de la mission du Groupe Santé Arbec;
- ❖ Informe de manière périodique la direction générale de 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.
- ❖ Nomme les personnes responsables de l'application de la présente politique;
- ❖ S'assure que les personnes appelées à intervenir ont les compétences nécessaires afin de bien accomplir leurs mandats.

6.3.2. CONSEILLÈRE CADRE EN SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

- ❖ Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et exempts de harcèlement ou de violence;
- ❖ Offre aux gestionnaires la formation requise pour l'accomplissement de leurs responsabilités en matière de prévention des conflits et de gestion des plaintes en harcèlement et de violence;
- ❖ S'assure de la mise en œuvre de la politique dans les établissements et apporte son support d'expertise dans les situations de gestion des plaintes complexes et fait des recommandations à qui de droit;
- ❖ Reçoit les rapports et les recommandations des plaintes liées au harcèlement et à la violence, s'assure qu'ils sont conformes à la présente politique;
- ❖ Analyse les recommandations et soumet les pistes d'amélioration à la direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques;
- ❖ Participe aux mécanismes de prévention mis en place par l'employeur pour prévenir le harcèlement et la violence en milieu de travail.

6.3.3. AGENT DE LA GESTION DU PERSONNEL

- ❖ Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et exempts de harcèlement ou de violence;
- ❖ Informe de manière périodique la directrice des ressources humaines de l'application de la présente politique, notamment en regard du nombre

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 7 de 30

de plaintes reçues et traitées, de leur nature et de leur résolution, les recommandations et les mesures correctives;

- ❖ Promouvoir la présente politique et son engagement auprès de l'ensemble des personnes contribuant à la réalisation de la mission du Groupe Santé Arbec;
- ❖ Agis comme personne responsable de l'application de la politique;
- ❖ Assure l'application de la politique relative au harcèlement et à la violence au travail et vois au processus de traitement des plaintes;
- ❖ Soutien les gestionnaires dans la recherche de moyens pour prévenir, gérer et éliminer les conflits et apporter les mesures de protection;
- ❖ S'assure de la collaboration des associations syndicales dans l'application et le respect de la présente politique;
- ❖ S'assure que les gestionnaires prennent toutes les mesures nécessaires pour protéger la santé, la sécurité, la dignité et l'intégrité physique et psychologique de leur personnel;
- ❖ Conseille les gestionnaires en matière de gestion disciplinaire, de harcèlement sexuel ou psychologique au travail et de violence au travail conformément à l'application de la politique disciplinaire;
- ❖ Instaure des activités de sensibilisation et de prévention auprès de l'ensemble du personnel;
- ❖ Évalue la pertinence et la recevabilité d'une plainte;
- ❖ S'engage à traiter toute plainte et information recueillie dans le cadre de l'enquête, de manière confidentielle et impartiale;
- ❖ Recueille les éléments relatifs à la plainte et rencontre les personnes concernées afin de recueillir les faits et d'établir la gravité et l'ampleur de la situation;
- ❖ Procède à l'enquête ou vois à faire réaliser celle-ci avec diligence;
- ❖ Rédige un rapport d'enquête incluant les recommandations qu'il transmet à la conseillère cadre santé et sécurité;
- ❖ Assure le suivi des enquêtes et des recommandations auprès des gestionnaires.

6.4. GESTIONNAIRES

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et exempts de harcèlement ou de violence;
- S'assure que l'information sur la politique est transmise aux membres de son personnel et voit au respect de la politique auprès de son personnel;

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 8 de 30

- Détecte les facteurs de risque et met en place les mesures à prendre pour éviter que les situations identifiées dans le milieu de travail conduisent au harcèlement et à de la violence et en exerce un suivi;
- Apporte son aide à tous ses employés pour résoudre les conflits et les problèmes de harcèlement ou de violence portés à son attention;
- Interviens rapidement pour mettre fin à toute forme de harcèlement et à toute violence dès qu'il est informé d'une telle situation;
- Recommande au plaignant de contacter la personne responsable de la politique, si la situation le justifie (*lorsqu'il n'est pas possible pour lui de régler le conflit*);
- Préserve la confidentialité du processus et ne divulgue aucune information auprès de la personne plaignante ou de la personne qui fait l'objet d'une plainte, ni auprès des témoins;
- Collabore à toute enquête dans le traitement d'une plainte impliquant une personne de son service, ou de la direction, et facilite l'implantation des solutions, s'il y a lieu;
- Applique les mesures administratives, disciplinaires, ou correctives, lorsque requises;
- Agis à titre de médiateur dans les cas qui lui sont soumis.

6.5. PERSONNE CONTRIBUANT À LA RÉALISATION DE LA MISSION

- Prends connaissance de la présente politique et de ses mises à jour;
- Adopte une conduite exempte de harcèlement ou de violence, et ce, indépendamment de la nature de ses fonctions;
- Contribue au maintien d'un climat de travail exempt de harcèlement et de violence notamment par l'adoption de comportements en conformité avec les valeurs promues;
- Collabore, lorsque nécessaire, à toute enquête relative à une plainte en matière de harcèlement et de violence;
- Respecte la confidentialité lorsqu'elle est impliquée dans le traitement d'une plainte à laquelle elle collabore, afin de ne pas contribuer aux rumeurs colportées qui détériorent le climat de travail;
- Informe une personne ressource, ou toute autre personne responsable, lorsqu'elle est témoin ou subit une situation de harcèlement ou de violence;
- Participe aux mécanismes de concertation mis en place par l'employeur pour prévenir le harcèlement psychologique et la violence;

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 9 de 30

- S'abstient de déposer des plaintes frivoles, vexatoires ou empreintes de mauvaises foi.

7. PROCÉDURE À SUIVRE

7.1. PROCÉDURE DE GESTION DES SITUATIONS S'APPARENTANT À DU HARCÈLEMENT

La présente procédure vise à définir le processus de gestion, résolution et traitement des plaintes de harcèlement et de violence en milieu de travail.

Le Groupe Santé Arbec préconise une approche fondée sur la conciliation et le rapprochement des parties afin de résoudre les situations en lien avec le harcèlement et la violence en milieu de travail. En tout temps, cette avenue, accompagnée des gestionnaires, est privilégiée avant d'en arriver au dépôt d'une plainte officielle en matière de harcèlement ou de violence au travail.

Une démarche en trois étapes est privilégiée afin de gérer et résoudre les situations qui s'apparent à du harcèlement ou de violence en milieu de travail. Cette démarche peut être modulée selon la nature et les personnes concernées par la situation, mais revêt généralement les étapes suivantes :

ÉTAPE 1 : RÉSOUDRE SOI-MÊME LA SITUATION S'APPARENTANT À DU HARCÈLEMENT

La personne qui croit subir du harcèlement ou de la violence tente de régler la situation par elle-même en avisant la personne à qui l'acte est reproché que sa conduite est inacceptable et indésirable, et lui demande de cesser. Si elle en ressent le besoin, elle peut également demander l'accompagnement d'un supérieur ou de la personne responsable de la politique dans sa préparation de la rencontre avec la personne concernée.

ÉTAPE 2: OBTENIR DE L'AIDE D'UN SUPÉRIEUR HIÉRARCHIQUE

Si la situation n'a pas pu être réglée dans un premier temps, la personne qui se croit victime doit s'adresser à un supérieur hiérarchique. Il est également possible que la personne responsable de l'application des politiques soit sollicitée et apporte son soutien.

Le supérieur hiérarchique intervient rapidement pour mettre fin aux comportements de harcèlement et tout type de violence. Le gestionnaire accompagne et soutient la personne qui se croit victime. Il l'informe des mécanismes d'aide prévus par la politique et des avenues possibles pour traiter la situation de harcèlement ou de violence.

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 10 de 30

ÉTAPE 3: OBTENIR UNE INTERVENTION DE LA PERSONNE RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE OU LA PERSONNE QU'ELLE DÉSIGNE

Si le supérieur immédiat n'est pas en mesure de corriger la situation ou que la personne qui croit subir du harcèlement ou de la violence est insatisfaite de la démarche, une demande d'intervention à la personne responsable de l'application de la politique peut être effectuée par la personne ou par son supérieur immédiat.

Après analyse de la situation, la personne responsable de l'application de la politique ou la personne qu'elle désigne, peut proposer un processus de médiation ou toute autre démarche susceptible de résoudre la situation. Il est à noter que le processus de médiation est volontaire et confidentiel.

Si toutes les tentatives de résolution de la situation ne donnent pas les résultats escomptés ou si la personne désire déposer une plainte officielle en matière de harcèlement ou violence au travail, elle peut se prévaloir de la procédure de traitement des plaintes de harcèlement et violence.

7.2. PROCÉDURE DE DÉPÔT ET TRAITEMENT DE PLAINTÉ EN HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE

7.2.1. PRINCIPES IMPORTANTS ENTOURANT LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ

- ❖ Toute plainte de harcèlement ou de violence est traitée avec diligence et impartialité. Elle est traitée avec discrétion, dans le respect des règles de confidentialité applicables à toutes les personnes concernées, et ce, sans restreindre le droit d'une personne qui se sent lésée de consulter et d'obtenir conseil;
- ❖ Toute partie (partie plaignante et partie mise en cause) est écoutée et prise au sérieux; peut consulter un conseiller de son choix; est entendue de manière à pouvoir faire valoir son point de vue, valider le contenu de sa déclaration et est informée des conclusions ;
- ❖ Une plainte malveillante ou frivole est strictement interdite. La personne qui fait une plainte de cette nature s'expose à des mesures disciplinaires sévères, voire au congédiement. Une plainte frivole, est une plainte que l'on sait être fausse en tout ou en partie, ou faite de mauvaise foi, ou faite avec l'intention de nuire à autrui, sans raison légitime, ou déposée avec des intentions malveillantes. Il en va de même des témoins qui, devant la nature frivole de la plainte, encouragent, participent ou allèguent des faits qu'ils savent faux, ou grossièrement exagérés ;

NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 11 de 30

- ❖ En tout temps, la personne plaignante conserve son droit de suspendre la démarche, et ce, à n'importe quelle étape du processus afin d'avoir recours à d'autres moyens visant la résolution de la situation ;
- ❖ En aucun temps, le dépôt d'une plainte ne suspend les interventions de gestion du supérieur immédiat auprès des personnes concernées quant aux événements présentés ou non dans cette dernière, à moins que la personne responsable de l'application de la politique ou la personne qu'elle désigne ne lui indique le contraire ;
- ❖ Dans tous les cas, lorsqu'une personne porte plainte, le supérieur immédiat ou le supérieur hiérarchique du mis en cause doit être informé;
- ❖ L'utilisation des procédures découlant de la politique du Groupe Santé Arbec n'a pas pour effet de priver la personne plaignante d'utiliser d'autres recours légaux si elle le désire.

7.2.2. DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ ÉCRITE

1. La personne plaignante qui désire déposer une plainte peut consulter la personne responsable de l'application de la politique pour discuter de la situation et, s'il y a lieu, rédiger sa plainte et lui remettre.
2. La plainte doit être écrite sur le formulaire prévu à cet effet (annexe 4). Elle peut être remise en personne, transmise par courrier interne ou par courriel à la personne responsable de l'application de la politique à l'adresse suivante : pier-luc.briere@groupesantearbec.com
3. Un accusé de réception sera transmis à la personne plaignante dans les meilleurs délais.
4. Le processus de traitement d'une plainte écrite est généralement complété dans les quatre-vingt-dix (90) jours de sa réception. La personne responsable de l'application de la politique avise les parties en cause, en motivant sa décision, si ce délai doit être prolongé.

7.2.3. ANALYSE PRÉLIMINAIRE DE LA PLAINTÉ

L'analyse préliminaire consiste à examiner si la situation qui fait l'objet de la plainte relève d'une situation probable de harcèlement psychologique ou sexuel en vertu de la présence des cinq (5) critères de la définition du harcèlement psychologique stipulée par la Loi sur les normes du travail du Québec :

- ❖ une conduite vexatoire (c'est-à-dire abusive, humiliante ou offensante) ;
- ❖ des paroles, des gestes ou des comportements hostiles ou non désirés ;
- ❖ le caractère répétitif des actions ;
- ❖ l'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique ;

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 12 de 30

- ❖ un milieu de travail néfaste.

De plus, afin qu'elle soit considérée comme recevable, toute plainte doit être déposée dans un délai de deux ans suivant la dernière manifestation de la conduite reprochée. Ce délai est prolongé, s'il y a lieu, pour tenir compte de la période où des interventions ont été réalisées afin de résoudre la situation, soit par le supérieur immédiat ou par la personne responsable de l'application de la politique, ou la personne qu'elle désigne;

Il est à noter que l'analyse préliminaire ne consiste pas à enquêter ou déterminer si la plainte est fondée, mais bien à circonscrire la pertinence de mener une enquête approfondie sur les faits allégués en regard des obligations légales de la *Loi sur les normes du travail*.

7.2.4. DÉCISION À LA SUITE DE L'ANALYSE PRÉLIMINAIRE

1. PLAINTÉ NON RECEVABLE

Si la plainte ne rencontre pas les critères de la définition légale, la personne responsable de l'application de la politique (ou la personne qu'elle désigne):

- ❖ Informe la personne plaignante des motifs de ses conclusions;
- ❖ Propose, selon la situation, d'autres moyens de résoudre la situation problématique;
- ❖ Encourage la personne plaignante à participer, dans un contexte de responsabilité partagée, à une recherche de solutions (notamment la médiation si cette dernière n'a pas été tentée) et la dirige vers d'autres ressources ou instances appropriées au besoin;
- ❖ Implique le supérieur concerné pour lui transmettre les informations utiles à la recherche de solution et à la résolution de la situation.

2. PLAINTÉ RECEVABLE

A. DÉMARCHES ALTERNATIVES

Si la plainte rencontre les critères de la définition légale, la personne responsable de l'application de la politique peut suggérer la médiation ou toute autre démarche susceptible de corriger la situation sur une base volontaire.

Lorsque les circonstances l'exigent, la direction des ressources humaines peut prendre des mesures temporaires à compter de la recevabilité de la plainte, afin de préserver les droits des parties ou de faire cesser une situation apparente. Ces mesures temporaires ne présument aucunement de la conclusion de l'enquête, mais sont prises de façon préventive.

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 13 de 30

B. ENQUÊTE ADMINISTRATIVE

Il y a une enquête administrative lorsqu'une plainte est jugée recevable et que les démarches alternatives de résolutions ont été refusées et/ou ont échoué. La personne responsable de l'application de la politique ou la personne qu'elle désigne agit comme enquêteur et :

- ❖ Recueille la version des faits des personnes concernées par l'objet de la plainte. Toute personne mise en cause est informée de ce qui lui est reproché et bénéficie d'un délai raisonnable pour se préparer avant une entrevue;
- ❖ Rencontre individuellement la personne plaignante et la personne mise en cause, de même que les témoins. Ils peuvent être accompagnés, en tout temps, d'une personne de leur choix qui agit à titre d'observateur et qui ne serait pas un témoin éventuel à l'enquête;
- ❖ Détermine si les allégations sont fondées ou non;
- ❖ Détermine si la personne mise en cause a eu une ou des conduites de harcèlement psychologique envers la personne plaignante;
- ❖ Détermine s'il y a eu manquement à la présente politique;
- ❖ Émet des recommandations pour la gestion de la situation.

C. CONCLUSION DE L'ENQUÊTE ET MESURES À METTRE EN PLACE

Lorsque toutes les personnes concernées ont été rencontrées et que l'enquête est terminée, la personne responsable de l'application de la politique ou la personne qu'elle désigne :

- ❖ Rédige et présente le rapport d'enquête, les conclusions et ses recommandations à la conseillère cadre en santé et sécurité et la directrice des ressources humaines, communications et affaires juridiques;
- ❖ Informe verbalement et par écrit la personne plaignante et la personne mise en cause des conclusions du rapport d'enquête;
- ❖ Est responsable d'évaluer le degré de sanction nécessaire et de procéder à l'application des mesures disciplinaires appropriées ou tout autres mesures, en collaboration avec les gestionnaires de site et la directrice des ressources humaines, communications et affaires juridiques;
- ❖ Informe le ou les supérieurs concernés des conclusions et des mesures à mettre en place et un plan d'action est convenu.

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 14 de 30

D. MISE EN PLACE DES SOLUTIONS

En tout temps, il est de la responsabilité du supérieur immédiat des employés impliqués, ou du supérieur hiérarchique de la personne mise en cause, de prendre les mesures nécessaires, au besoin en ayant recours à la direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques afin de faire cesser les conduites de harcèlement et de violence, que la plainte rencontre ou non les critères de la définition légale du harcèlement.

À cet effet, il doit prendre en considération les recommandations du rapport d'enquête, les conseils des représentants et mettre en place les mesures convenues. Au besoin, la personne responsable de l'application de la politique peut effectuer le suivi de l'application des mesures ou recommandations auprès du ou des supérieurs immédiats concernés.

Si après enquête, les allégations en matière de harcèlement ou violence s'avèrent fondées, des mesures administratives ou disciplinaires seront mises en place. Ces mesures peuvent aller jusqu'au congédiement, selon la nature des allégations et la gravité de celles-ci.

Tout dossier de plainte, ainsi que les rapports d'enquête, est conservé de manière confidentielle, à un seul et même endroit, au bureau de la personne responsable de l'application de la politique, et ce, pendant cinq (5) ans.

7.3. SITUATIONS PARTICULIÈRES NÉCESSITANT UN TRAITEMENT DE PLAINTE DISTINCTIF

MÉDECIN, DENTISTE OU PHARMACIEN

Suivant l'article 44 de la *Loi sur les services de santé et des services sociaux*, le médecin examinateur procède à l'examen de toute plainte qui concerne un médecin, dentiste ou pharmacien formulé par toute autre personne qu'un usager ou son représentant. Par conséquent, la personne contribuant à la réalisation de la mission du Groupe Santé Arbec qui désire déposer une plainte officielle de harcèlement contre un membre du CMDP doit déposer sa plainte auprès de la personne responsable de l'application de la présente politique. Cette dernière la transmettra immédiatement à la Directrice des soins infirmiers et des services multidisciplinaires qui, à son tour, verra à l'acheminer au médecin examinateur pour son étude.

À l'inverse, un professionnel médecin, dentiste, pharmacien ou résident en médecine qui désire porter plainte pour harcèlement ou violence contre une autre personne contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement doit déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique ou la personne que celle-ci désigne.

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail						
NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 15 de 30

FOURNISSEURS, SOUS-TRAITANTS OU PARTENAIRES

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du Groupe Santé Arbec désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un fournisseur, un sous-traitant ou un partenaire doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur dans l'établissement.

Le fournisseur, sous-traitant ou partenaire qui se croit victime de harcèlement ou de violence peut déposer sa plainte à la personne responsable de l'application de la présente politique.

RÉSIDENT, VISITEUR OU MEMBRE DE LA FAMILLE D'UN RÉSIDENT

Une personne contribuant à la réalisation de la mission du Groupe Santé Arbec désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre un usager, un visiteur ou un membre de la famille d'un usager doit obligatoirement en aviser son supérieur immédiat. Celui-ci applique les mécanismes prévus par les procédures en vigueur dans l'établissement.

Un résident, un visiteur ou un membre de la famille d'un résident désirant déposer une plainte pour harcèlement ou violence contre une personne contribuant à la réalisation de la mission du Groupe Santé Arbec doit obligatoirement en aviser la direction de l'établissement qui verra à enclencher le processus d'enquête approprié.

7.4 LIGNE INTERNE CONTRE LE HARCÈLEMENT ET LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

Parmi les mécanismes mis en place pour dénoncer tout harcèlement et toute violence vécue en milieu de travail, il existe une ligne téléphonique interne pour porter plainte.

Il est donc possible de communiquer au numéro de téléphone suivant : 450.710.1770 poste 14024 afin de porter plainte si vous ou un de vos collègues est victime de harcèlement ou de violence en milieu de travail. De plus, le formulaire de plainte est mis à la disposition des employés sur chaque étage de tous nos établissements et à tous nos bureaux des ressources humaines. Finalement, vous pouvez toujours communiquer par courriel avec la personne responsable de la politique, au pier-luc.briere@groupe-sante-arbec.com.

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 16 de 30

8. APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le jour de son approbation par le comité de direction, soit le 17 février 2014.

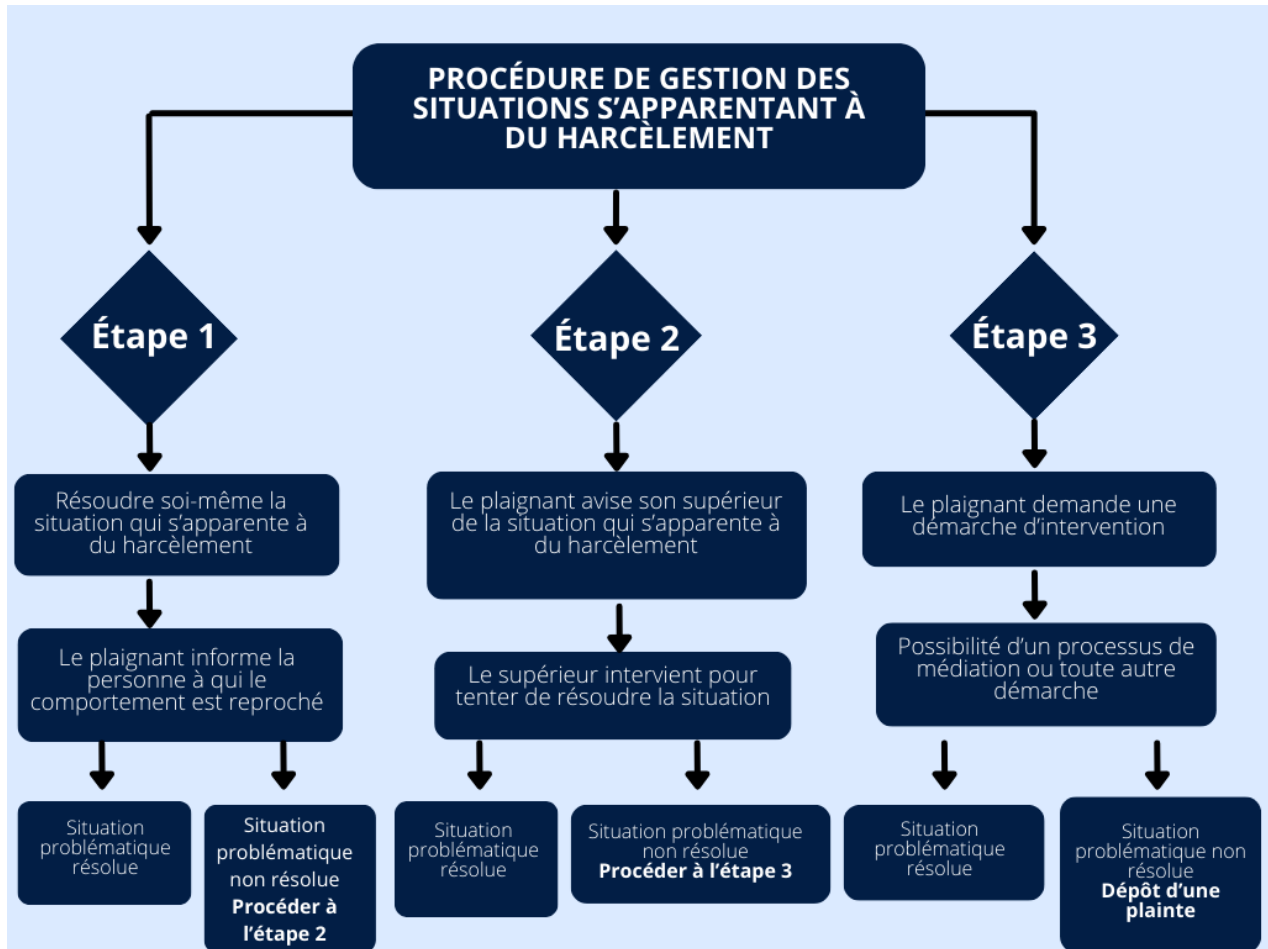
ANNEXES

- A1 Procédure de gestion des situations s'apparentant à du harcèlement
- A2 Procédure de traitement de plaintes de harcèlement et de violence
- A3 Engagement au respect de la politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail
- A4 Formulaire de plainte en harcèlement ou de violence en milieu de travail
- A5 Engagement à la confidentialité lors d'enquête
- A6 Affiches
- A7 Dépliant « Contre le harcèlement et la violence dans nos établissements »

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 17 de 30

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail						
NOUVEAU Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	REPLACEMENT Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	MISE À JOUR Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR 2014-02-17	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR 2024-02-21	DATE D'APPROBATION 2024-02-21	Page 18 de 30

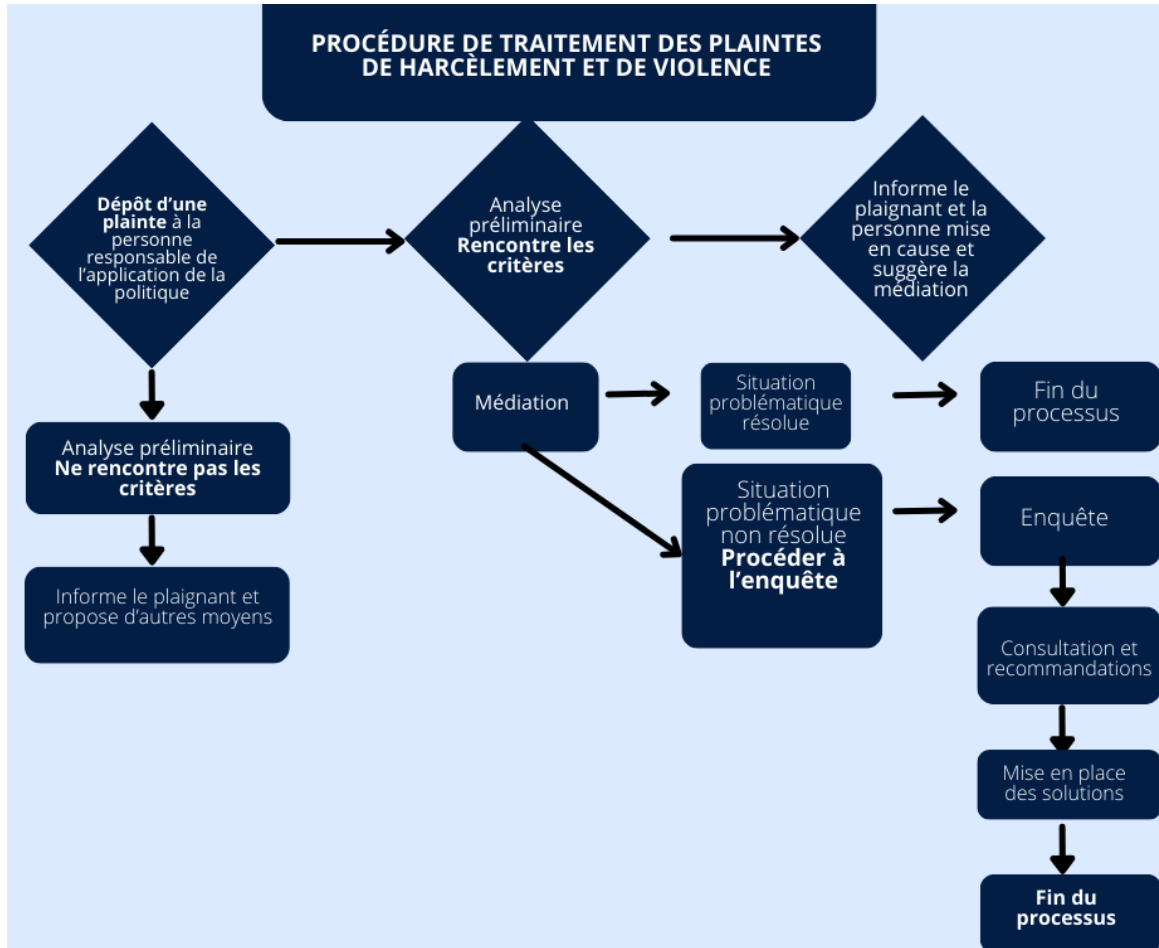
ANNEXE 1 : PROCÉDURE DE GESTION DES SITUATIONS S'APPARENTANT À DU HARCÈLEMENT



DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

NOUVEAU		REPLACEMENT		MISE À JOUR		DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	Page 19 de 30
Oui <input type="checkbox"/>	Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	

ANNEXE 2 : PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE PLAINTES DE HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE




DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 20 de 30

ANNEXE 3 : ENGAGEMENT AU RESPECT DE LA POLITIQUE EN MATIÈRE DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

FORMULAIRE

Direction des ressources humaines



Engagement au respect des politiques et procédures

Installation :

<input type="checkbox"/> CHSLD Heather	<input type="checkbox"/> CHSLD des Moulins	<input type="checkbox"/> CHSLD Émile McDuff
<input type="checkbox"/> CHSLD Louise-Faubert	<input type="checkbox"/> CHSLD Marguerite-Rochelleau	<input type="checkbox"/> CHSLD Michèle-Bohec
<input type="checkbox"/> Le Champêtre	<input type="checkbox"/> Résidence Le St-Ambroise	<input type="checkbox"/> Les Jardins Rawdon
<input type="checkbox"/> Maison Wilfrid-Grignon	<input type="checkbox"/> Résidence Paul-Raymond	<input type="checkbox"/> Maison Robitaille
<input type="checkbox"/> Maison Sanborn	<input type="checkbox"/> Maison Francoeur	<input type="checkbox"/> Maison Saint-Louis
<input type="checkbox"/> Mélodia	<input type="checkbox"/> Serena	

Prénom et Nom de l'employé(e): _____

Titre d'emploi : _____

Par la présente, j'atteste que j'ai reçu une copie des documents suivants :

- Le Code d'éthique et de conduite des CHSLD du Groupe Santé Arbec.
- Le Code de vie du Groupe Santé Arbec qui démontre l'importance de la civilité au travail et qui explique les comportements de civilité souhaités au travail et les comportements d'incivilité qui ne sont pas tolérés.
- La politique Alcool, drogues et médicaments qui stipule la tolérance zéro en termes de consommation et possession d'alcool, drogues et médicaments en milieu de travail.
- La politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail qui présente une définition de la violence et des différents types de harcèlement, ainsi que les rôles et responsabilités de chacun dans la prévention contre le harcèlement et la violence en milieu de travail.
- La politique Encadrement des absences et retards qui explique la marche à suivre en cas d'absence ou de retard au travail et les conséquences de l'absentéisme pouvant mener aux mesures disciplinaires.

Je m'engage à lire les documents et à m'assurer de tout mettre en œuvre pour respecter ces règles. Je m'engage également à lire les mesures d'urgence de mon établissement et assurer ma présence à la formation lorsque demandée.

Signature de l'employé(e)

Date

FO-DEPT-Engagement au respect des politiques et procédures
Créé le 2023-10-12 MEB

Page 1 de 1

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 21 de 30

ANNEXE 4 : FORMULAIRE DE DÉPÔT DE PLAINTE EN HARCÈLEMENT OU DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

ANNEXE 4

Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques
DRH-PO-010- Politique de prévention du harcèlement et de la violence
en milieu de travail



**GROUPE
SANTÉ
ARBEC**

Formulaire de dépôt de plainte en harcèlement ou de violence en milieu de travail

Installation :

<input type="checkbox"/> CHSLD Heather	<input type="checkbox"/> CHSLD des Moulins	<input type="checkbox"/> CHSLD Émile McDuff
<input type="checkbox"/> CHSLD Louise-Faubert	<input type="checkbox"/> CHSLD Marguerite-Rocheleau	<input type="checkbox"/> CHSLD Michèle-Bohec
<input type="checkbox"/> Le Champêtre	<input type="checkbox"/> Résidence Le St-Ambroise	<input type="checkbox"/> Les Jardins Rawdon
<input type="checkbox"/> Maison Wilfrid-Grignon	<input type="checkbox"/> Résidence Paul-Raymond	<input type="checkbox"/> Maison Robitaille
<input type="checkbox"/> Maison Sanborn	<input type="checkbox"/> Maison Francoeur	<input type="checkbox"/> Maison Saint-Louis

DECLARATION

Je crois être : Victime **ou** Témoin
De : Harcèlement Violence Discrimination Intimidation

IDENTIFICATION DES PERSONNES

Identification de la personne plaignante

Nom et prénom : _____ N° d'employé : _____
 Titre d'emploi : _____ Nom du service : _____
 Téléphone(s) où l'on peut vous joindre : **1** _____ **2** _____
 Courriel : _____ Préférence de communication : Téléphone Courriel

Identification de la ou des personne(s) mise(s) en cause par la plainte

Nom et prénom : _____
 Titre d'emploi : _____
 Lien avec cette personne : Collègue Supérieur Visiteur Autre _____

Identification de la ou des personne(s) mise(s) en cause par la plainte

Nom et prénom : _____
 Titre d'emploi : _____
 Lien avec cette personne : Collègue Supérieur Visiteur Autre _____

Identification de la ou des personne(s) mise(s) en cause par la plainte

Nom et prénom : _____
 Titre d'emploi : _____
 Lien avec cette personne : Collègue Supérieur Visiteur Autre _____

DRH-POL-010-A4 Formulaire de dépôt de plainte en harcèlement ou de violence en milieu de travail Page 1 de 5
Créé le 2024-02-07-CL - Mise à jour :

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail						
NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 22 de 30

ANNEXE 5 : ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ LORS D'ENQUÊTE

ANNEXE 5

Direction des ressources humaines, communications et affaires juridiques
DRH-PO-010- Politique de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail



GROUPE
**SANTÉ
ARBEC**

Engagement à la confidentialité lors d'enquête

Nom de l'employé(e) : _____

Matricule : _____

Établissement : _____

Conformément aux *Code d'éthique et de conduite*, valeurs et politiques du Groupe Santé Arbec :

- Je m'engage à ne pas divulguer, à qui que ce soit, des informations sur la rencontre d'aujourd'hui, le _____ ;
Date
- Je m'engage à respecter et prendre les mesures requises pour assurer la confidentialité de toutes informations qui me sera partagée ;
- Je comprends que l'information confidentielle concerne toute information échangée en préparation ou lors de ces rencontres sous la forme écrite, verbale ou sous quelque forme que ce soit ;
- Je comprends que tout manquement à cet engagement peut donner lieu à des mesures administratives ou disciplinaires.

Signature de l'employé(e)

Date

DRH-PO-010-A5-Engagement à la confidentialité lors d'enquête
Créé le 2024-03-05 Page 1 de 1

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

NOUVEAU		REPLACEMENT		MISE À JOUR		DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	Page 23 de 30
Oui <input type="checkbox"/>	Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	

ANNEXE 6 : AFFICHES

— CONTRE —

**LE HARCÈLEMENT
ET LA VIOLENCE
DANS NOTRE
MILIEU DE TRAVAIL**



**GROUPE
SANTÉ
ARBEC**
Ensemble, au service des humains

**Vos mots ont un impact.
Votre comportement a un impact.
Votre attitude a un impact.**



**PROGRAMME DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET
DE LA VIOLENCE EN MILIEU TRAVAIL**

Agissez et dénoncez!

▶▶▶ Appelez le 450 710-1770, poste 14024

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 24 de 30

**LE RESPECT
ET LA
CIVILITÉ,
NOUS Y AVONS
TOUS DROIT!**

**PENSEZ AVANT
D'AGIR...**

**PROGRAMME DE PRÉVENTION
DU HARCÈLEMENT
ET DE LA VIOLENCE
DANS NOTRE
MILIEU TRAVAIL**



**Vos mots ont un impact.
Votre comportement a un impact.
Votre attitude a un impact.**



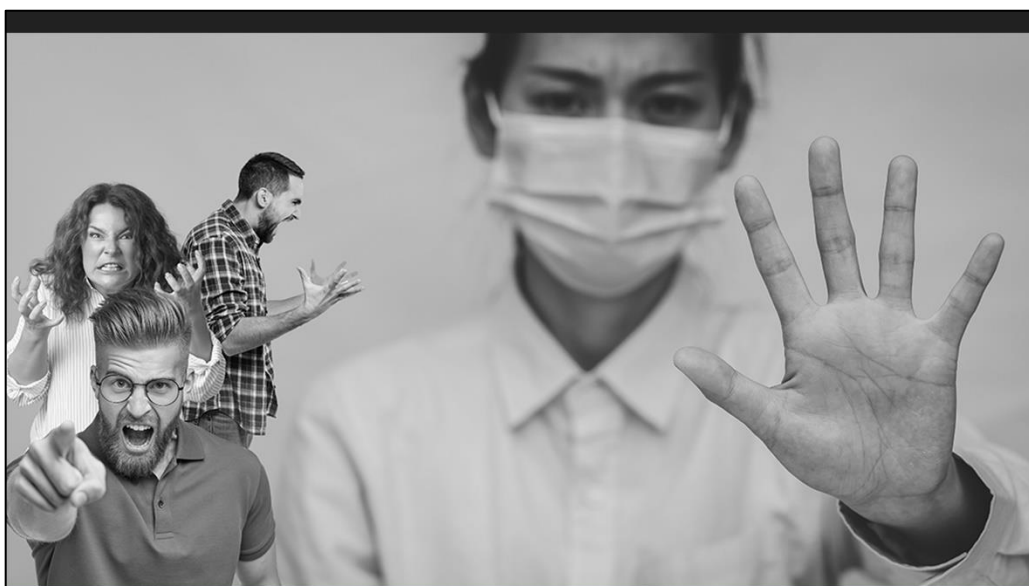
Agissez et dénoncez!



Appelez le 450 710-1770, poste 14024

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 25 de 30



**Vos mots ont un impact.
Votre comportement a un impact.
Votre attitude a un impact.**

RESPECT ET CIVILITÉ AVANT TOUT!

**PROGRAMME DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT
ET DE LA VIOLENCE DANS NOTRE MILIEU TRAVAIL**

Agissez et dénoncez!

▶▶▶ **Appelez le 450 710-1770, poste 14024**

NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 26 de 30



**LE RESPECT ET LA
 CIVILITÉ,
 NOUS Y AVONS TOUS
 DROIT!**

**PENSEZ AVANT DE
 PARLER...**

**Vos mots ont un impact.
 Votre comportement a un impact.
 Votre attitude a un impact.**

Agissez et dénoncez!

 **Appelez le 450 710-1770, poste 14024**

PROGRAMME DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE DANS NOTRE MILIEU TRAVAIL


Ensemble, au service des humains

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

NOUVEAU	REMPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 27 de 30

PENSEZ AVANT D'AGIR!

Vos mots ont un impact.
Votre comportement a un impact.
Votre attitude a un impact.

**CONTRE
LE HARCÈLEMENT
ET LA VIOLENCE
DANS NOTRE
MILIEU DE TRAVAIL**



Agissez et dénoncez!



Appelez le 450 710-1770, poste 14024

PROGRAMME DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE EN MILIEU TRAVAIL

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 28 de 30

ANNEXE 7 : DÉPLIANT « CONTRE LE HARCÈLEMENT ET LA VIOLENCE DANS NOS ÉTABLISSEMENTS

ASSEZ, C'EST ASSEZ!
Vous croyez être victime de harcèlement et désirez y mettre fin? Voici les étapes à suivre.



Vous choisissez de dénoncer une situation ou souhaitez obtenir plus d'information sur le sujet?

COMPOSEZ LE
450 710-1770, POSTE 14024

Laissez un message et nous nous engageons à vous retourner votre appel dans les 48 heures (jours ouvrables).

En tout temps, vous pouvez remplir le Formulaire de plainte de harcèlement ou de violence en milieu de travail que vous trouverez dans la salle des employés.

Pour remettre votre formulaire au service de prévention du harcèlement et de la violence au travail, vous avez trois possibilités :

1. Le retourner par courriel à l'adresse pler-loc.bilere@groupe-sante-arbec.com
2. Le déposer dans la boîte aux lettres des ressources humaines (des enveloppes sont disponibles dans le pigeonnier, avec les formulaires)
3. Le remettre en main propre à un membre de l'équipe des ressources humaines

VOUS VOUS RECONNAISSEZ?
Vous avez reconnu dans ce dépliant des comportements que vous avez adoptés envers un-e collègue, membre de famille ou un-e membre du personnel?
Vous pensez avoir tendance à utiliser des comportements ou paroles qui peuvent être vexantes ou dénigrantes?

VOUS POUVEZ AGIR!

- Portez attention à vos comportements et à vos paroles et soyez attentif aux réactions des gens.
- Mettez fin aux comportements et aux paroles qui semblent créer des malaises ou vexer une personne.
- Présentez vos excuses à la personne que vous pourriez avoir offensée.
- Demandez du support à votre gestionnaire et adressez les situations gênantes de frustrations et de colère afin de trouver des solutions.
- Recourez au **programme d'aide aux employés** pour vous aider à adapter des comportements plus appropriés et mieux gérer vos émotions. **C'est gratuit et confidentiel!**

CONTRE LE HARCÈLEMENT ET LA VIOLENCE DANS NOS ÉTABLISSEMENTS



Programme de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail



GRUPE SANTÉ ARBE C
Ensemble, au service des humains

DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REMPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 29 de 30

LE RESPECT AVANT TOUT!

Toute personne* œuvrant au sein des établissements du Groupe Santé Arbec de ses établissements apporte une contribution déterminante dans la qualité des soins et des services.

**le personnel, les familles, les proches aidants, etc.*

Le Groupe Santé Arbec reconnaît l'importance d'assurer un milieu de travail et un milieu de vie sain, sécuritaire et respectueux, exempt de toute forme de harcèlement et de violence pour toute personne œuvrant au sein de nos établissements.

Pour plus d'information, veuillez consulter la politique DRH-PO-010.

QUEST-CE QUE LE HARCELEMENT?*

Le harcèlement est une conduite vexatoire se manifestant, soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, lesquels portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne visée et qui entraînent, pour cette dernière, un milieu de travail néfaste.

À noter qu'une seule conduite grave peut constituer du harcèlement psychologique si elle porte une atteinte à la dignité ou l'intégrité de la personne et qu'elle a un impact nocif et durable.

QUEST-CE QUE LA VIOLENCE?*

La violence se manifeste par des incidents au cours desquels 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 physiques ou de voies de fait, de vol et autres comportements importuns. Ces comportements peuvent provenir de clients, membres des familles, visiteurs ou de collègues, et ce, à n'importe quel palier de l'organisation.

* Sources : ont.gov.on.ca, Agriement Canada et Organisation internationale du travail

COMMENT RECONNAÎTRE LE HARCELEMENT?

Le harcèlement peut se manifester de différentes façons :

- Empêcher une personne de s'exprimer.
- L'isoler ou ne pas l'intégrer à un groupe.
- Se moquer d'elle ou de ses opinions.
- L'humilier et la dénigrer devant les autres.
- Répandre des rumeurs à son sujet.
- L'injurier, la menacer.
- La blâmer pour une faute qu'elle n'a pas commise.
- La discréditer sur ses compétences ou sur la qualité de son travail.

COMMENT RECONNAÎTRE LA VIOLENCE?

Il y a différentes formes de violence :

Violence verbale

- Faire des menaces orales ou écrites ou manifester une intention d'infliger du mal.
- Critiquer ou user de propos humiliants.
- Utiliser un langage grossier et injuriant.
- Crier de manière offensante ou élever la voix.

Violence psychologique

- Ignorer une personne et agir avec indifférence (faire comme si elle n'était pas là).
- Isoler.
- Faire du chantage et de la manipulation.
- Intimider
- Faire croire à une personne qu'elle est stupide, bête, à rien, etc.

Violence physique

- Détruire ou lancer des objets.
- Agresser physiquement (frapper, pousser, bousculer).

Violence sexuelle

- Faire des attouchements.
- Agresser sexuellement.
- Faire du harcèlement sexuel.
- Dénigrer sexuellement.

CE QUI NE CONSTITUE PAS DU HARCELEMENT :

- L'exercice du droit de gréance sans discrimination ou abus (un gestionnaire a le droit d'encadrer les employés et de s'assurer de la qualité de leur travail).
- Les conflits entre personnes et les rapports sociaux difficiles.
- Les conditions de travail et les contraintes professionnelles lorsqu'elles sont justifiées (ex. : changements d'horaires, retus d'un congé, manque de personnel).

Vous croyez être victime de harcèlement ou de violence? Ce qui suit pourrait vous aider!



DRH-PO-010 Politique en matière de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

NOUVEAU	REPLACEMENT	MISE À JOUR	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE DE REPLACEMENT OU MISE À JOUR	DATE D'APPROBATION	
Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	2014-02-17	2024-02-21	2024-02-21	Page 30 de 30