



PRÉVENTION DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL (POR*)

Contexte

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale reconnaît l'importance d'un milieu de travail sain, exempt de harcèlement et de violence sous toutes ses formes pour favoriser la santé et le bien-être de l'ensemble des personnes qui contribuent à la mission de l'organisation.

En mai 2019, dans le contexte de la campagne organisationnelle *Un milieu humain pour nous tous!*, le CIUSSS de la Capitale-Nationale a révisé les documents suivants :

- La *Politique relative à la promotion de la civilité et à la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail* ([PO-05](#));
- La *Procédure relative à la gestion de situations conflictuelles et au traitement des plaintes d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail* ([PR-PO-05-01](#)).

Une responsabilité partagée : nous sommes tous concernés!

La politique et la procédure concernent toutes les personnes qui contribuent directement ou indirectement à la réalisation de la mission de l'organisation.

Toute personne doit contribuer au maintien d'un climat de travail empreint de civilité et exempt de harcèlement et de violence par l'adoption de comportements en conformité avec les valeurs organisationnelles.

✦ Responsabilisation • Respect • Bienveillance ✦

Politique relative à la promotion de la civilité et à la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

La politique a pour but de :

- Assurer aux personnes visées d'être traitées avec respect, impartialité, dignité et en toute équité par la promotion de relations humaines empreintes de civilité;

- Rappeler l'engagement de l'organisation à déployer les moyens pour fournir un milieu de travail sain exempt de toute forme de harcèlement et de violence;
- Prévenir et faire cesser toute situation de harcèlement et de violence.

Procédure relative à la gestion de situations conflictuelles et au traitement des plaintes d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail

L'approche de résolution coopérative est celle valorisée par notre organisation. Elle est fondée sur l'implication et la responsabilisation des personnes concernées et le soutien du gestionnaire.

La procédure a pour objectif de :

- Favoriser des rapports respectueux et courtois entre les individus dans un contexte de diversité professionnelle et culturelle;
- Résoudre des situations conflictuelles, d'incivilité, de harcèlement et de violence en milieu de travail dans un objectif de prévention;
- Décrire les différentes étapes de la démarche pour la gestion des situations conflictuelles et d'incivilité survenant entre les personnes;
- Préciser la procédure de traitement des plaintes de harcèlement et de violence.

Service de la qualité de vie au travail

Une équipe dédiée qui a comme responsabilité d'offrir du soutien, de l'accompagnement ainsi qu'un rôle-conseil auprès des employés et des gestionnaires quant à des situations conflictuelles ou de climat de travail, des dépôts de plaintes ou de signalements liés à la politique.

Les personnes-ressources du service peuvent animer sur demande des activités visant à informer, sensibiliser et outiller le personnel et les gestionnaires en matière de civilité.

En 2021, ce sont 309 nouvelles demandes qui ont été traitées par l'équipe.

Des rapports trimestriels et annuels dépersonnalisés sont présentés à la haute direction de l'organisation et permettent de dégager les actions prioritaires à poser pour améliorer la qualité de vie au travail et prévenir les situations d'incivilité, de harcèlement et de violence.

Pour joindre le Service de la qualité de vie au travail :

- Par courriel : qualitevietravail.ciusss@ssss.gouv.qc.ca;
- Par téléphone : 418 781-1782

La confidentialité : une obligation

Toute situation est traitée avec diligence et impartialité par une personne-ressource du Service de la qualité de vie au travail. Elle est traitée avec discrétion, dans le respect des règles de confidentialité applicables à toutes les personnes concernées.

Actions concrètes pour favoriser un climat de travail sain et empreint de civilité

L'incivilité, la violence et le harcèlement sont, la plupart du temps, des sujets délicats et difficiles à aborder.

Diverses actions visant la promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail sont mises en œuvre. Des démarches de climat de travail en collaboration avec l'équipe de soutien en santé, sécurité et qualité de vie au travail permettent d'accompagner plusieurs équipes et d'agir sur les risques psychosociaux. Des interventions préventives de dynamique relationnelle contribuent également au maintien d'un environnement de travail sain.

Avec la démarche de transformation numérique en cours, le télétravail et l'émergence des technologies de l'information, l'organisation a rappelé que les comportements de civilité attendus demeurent les mêmes en ligne qu'en présentiel.

Également, dans le contexte pandémique, l'organisation a élaboré et diffusé des fiches de soutien au personnel et aux gestionnaires. Ces fiches visent à promouvoir des stratégies pour agir en prévention en regard des impacts

psychologiques et relationnels de la relocalisation des services sur les équipes.

Un milieu humain pour nous tous!

Un [coffre à outils](#) destiné aux gestionnaires et leurs équipes est disponible pour faire connaître la politique et la procédure et pour faciliter la compréhension et les échanges constructifs sur l'importance de la civilité et la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail. Le gestionnaire de chaque équipe possède un exemplaire du coffre à outils. La version électronique du coffre et un [guide d'animation](#) sont disponibles sur la Zone CIUSSS.

Des fiches sont ajoutées annuellement au coffre afin de répondre à de nouvelles réalités, comme par exemple :

- Le respect de la diversité culturelle;
- Harcèlement sexuel et comportements à caractère sexuel – Au CIUSSS de la Capitale-Nationale, c'est tolérance zéro;
- Cyberharcèlement – Quand le harcèlement se cache derrière l'écran.

La diffusion de ces fiches permet de rappeler la position de l'organisation quant à la **tolérance zéro** face au harcèlement et à la violence.

À venir

Nous souhaitons, au cours des prochains mois :

- Réviser la politique et la procédure organisationnelles;
- Réviser également la *Politique de gestion intégrée de la prévention, de la présence et de la qualité de vie au travail* (2018) ([PO-32](#));
- Définir les pratiques organisationnelles et la trajectoire de traitement des situations découlant des nouvelles obligations légales pour l'employeur en matière de violence conjugale;
- Consolider les outils développés afin de répondre aux besoins émergents de nouvelles réalités (télétravail, cyberharcèlement, etc.).

Pour plus de détails sur la gestion des risques d'agressions et des risques psychosociaux, nous vous invitons à consulter la Fiche synthèse : [Santé, sécurité et qualité de vie au travail](#).