

MANUEL DE GESTION

TITRE : SIGNALLEMENT DE COMPORTEMENTS PORTANT ATTEINTE À L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE OU MORALE DE LA CLIENTÈLE

TYPE DE DOCUMENT : POLITIQUE

Expéditeur	:	Le directeur général
Destinataires	:	À tous les gestionnaires À tous les responsables des ressources non institutionnelles (RNI)
Responsable de sa mise en application	:	Le directeur général
Lieu ou champ de sa mise en application	:	À tout le CR La Myriade et à toutes les RNI

Approuvée le : 27 octobre 2004

Directeur général

Révisée le : 12 janvier 2010

1. RAISON D'ÊTRE

Le ministre a clairement indiqué qu'il était du devoir de tout employé (cadre – salarié) de signaler un *traitement jugé inacceptable* à l'égard d'une personne en service dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux. Cette valeur rejoint les attentes des citoyennes et des citoyens du Québec.

L'exercice de ce devoir, au sein d'un milieu naturel de travail, comporte des risques réels pour la personne qui l'exerce. Il peut également entacher la réputation de l'établissement et de ses dirigeants.

Les membres du conseil d'administration du CR La Myriade, ainsi que les directions qui le composent, se sont plus d'une fois prononcés sur la nécessité de poursuivre la « tolérance 0 » à l'égard de tout acte portant atteinte à *l'intégrité physique ou morale de nos clientèles*. Le code d'éthique de l'établissement, les nombreuses correspondances au personnel et aux ressources ainsi que le traitement accordé par la Direction témoignent de cet engagement.

En plus de ce qui précède, et pour ces motifs, il nous semble nécessaire de définir des conditions favorables pour que la personne puisse exercer librement ce devoir de signaler un traitement jugé inacceptable à l'égard d'une personne en service, *de manière rigoureuse et responsable*.

2. ÉNONCÉ DE PRINCIPE

- 2.1 L'employé (cadre – salarié), ainsi que la personne responsable d'une RNI, qui procède au signalement de comportements jugés inacceptables au sein de son milieu de travail ou de la ressource :
- Fait l'objet *d'un préjugé favorable* de la part de la Direction;
 - A l'assurance d'une totale *confidentialité* dans le traitement du dossier.
- 2.2 Cette personne ne doit pas, ni directement ni indirectement, faire l'objet de représailles et doit bénéficier du soutien des autorités du CR La Myriade.

3. LA DÉMARCHE

3.1 Pour l'employé

3.1.1 L'employé témoin de *comportements qu'il juge inacceptables* en informe son supérieur immédiat ou sa direction. Il est recommandé de le faire par écrit et de transmettre copie à la Direction générale.

3.1.2 Sur réception d'un signalement, le gestionnaire et la Direction procèdent avec diligence à la vérification des faits et, s'il y a lieu, prennent dans les plus brefs délais les mesures qui s'imposent. Dans tous les cas, le gestionnaire ou la direction informe l'employé du suivi apporté.

3.1.3 L'employé qui n'est pas satisfait du suivi apporté, et/ou qui constate que la situation signalée n'est pas corrigée, peut porter le dossier à l'attention des personnes suivantes (selon son choix) :

- Directeur général de l'établissement
- Président du conseil d'administration de l'établissement
- Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
- Président-directeur général de l'Agence
- Ministère

Il est recommandé de le faire par écrit.

3.2 Pour le responsable de la RNI

3.2.1 La personne témoin de **comportements qu'elle juge inacceptables** en informe le chef du Service d'hébergement non institutionnel ou sa directrice. Il est recommandé de le faire par écrit et de transmettre copie à la Direction générale.

3.2.2 Sur réception d'un signalement, le gestionnaire et la Direction procèdent avec diligence à la vérification des faits et, s'il y a lieu, prennent dans les plus brefs délais les mesures qui s'imposent. Dans tous les cas, le gestionnaire ou la Direction informe la personne du suivi apporté.

3.2.3 La personne qui n'est pas satisfaite du suivi apporté, et/ou qui constate que la situation signalée n'est pas corrigée, peut porter le dossier à l'attention des personnes suivantes (selon son choix) :

- Directeur général de l'établissement
- Président du conseil d'administration de l'établissement
- Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
- Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
- Président-directeur général de l'Agence
- Ministère

Il est recommandé de le faire par écrit.

3.2.4 Tous les objets de plaintes touchant **la qualité des services** doivent être rapportés, comme à l'habitude, au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. La présente politique vise à signaler les comportements jugés inacceptables à l'égard d'une personne en service au CR La Myriade.

4. ÉTABLISSEMENT

Le directeur général doit faire connaître au personnel (cadre - salarié) et aux responsables des RNI la présente politique. Il en est de même lors de l'embauche de tout nouveau personnel ainsi qu'à l'accréditation de nouvelles ressources.

5. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration.

RL/gb