



PRÉVENIR LES CONFLITS, LE HARCÈLEMENT ET LA VIOLENCE AU TRAVAIL PAR LA PROMOTION DE LA CIVILITÉ

Feuillet résumé

Engagements du CISSS de la Montérégie-Ouest

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest s'est engagé, tel que précisé à la [Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et de la violence en milieu de travail](#) à :

- Ne faire preuve d'**aucune tolérance** à l'égard des comportements d'incivilité, de harcèlement ou de violence en milieu de travail;
- **Promouvoir la civilité**, le respect et la résolution des situations conflictuelles dans les relations entretenues sur ses lieux, et ce, en conformité avec les valeurs organisationnelles;
- **Prendre les moyens appropriés** afin d'assurer un environnement de travail sain et civilisé, exempt de harcèlement et de violence sous quelque forme que ce soit.

Les personnes et les contextes de travail visés par la politique

- La politique s'adresse à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CISSS de la Montérégie-Ouest, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux (ex. : usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants, partenaires);
- La politique s'applique aux activités qui ont un lien avec le travail, soit sur les lieux du travail, en télétravail ou en dehors des lieux habituels de travail. De plus, elle s'applique 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'employé du CISSS de la Montérégie-Ouest visé par cette conduite (ex. : réseaux sociaux, blogue, message texte, réseaux sociaux, messagerie instantanée, visioconférence, courriel).

Qu'est-ce que...

La civilité : Se définit comme un comportement qui contribue à maintenir les normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. 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 de savoir-être.

Une situation conflictuelle : Se définit comme une opposition, de discorde, de tension, d'antagonisme ou de tiraillement entre des personnes ou des groupes. Un conflit non géré, ainsi que des situations d'incivilité répétées affectent le climat de travail et la qualité de vie de l'ensemble des membres d'une équipe. Ils peuvent devenir source de stress, de perte de temps et de désengagement.



Le harcèlement : comme mentionné à l'article 81.18 de la Loi sur les normes du travail, il s'agit d'un comportement 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 ». La notion de harcèlement comprend notamment le « harcèlement psychologique », le « harcèlement sexuel » et le « harcèlement discriminatoire ». Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu sur la personne.

Confidentialité et protection contre les représailles

Le CISSS de la Montérégie-Ouest entend faire preuve **d'aucune tolérance envers toutes formes de représailles à l'égard d'une personne impliquée** dans les situations dénoncées en vertu de la [Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et de la violence en milieu de travail](#).

Rôles et responsabilités de tous

- 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 promues par le CISSS de la Montérégie-Ouest;
- Prendre connaissance de la [Politique en matière de promotion de la civilité et de la prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et de la violence en milieu de travail](#);
- Prendre connaissance de la [Procédure visant la prévention et la gestion des situations conflictuelles et le maintien de la civilité en milieu de travail](#). Et la consulter au besoin pour résoudre une situation conflictuelle;
- Identifier à son supérieur immédiat, toute forme d'incivilité, de situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence dont elle est témoin ou qu'elle subit;
- Demander du soutien auprès de son gestionnaire ou du service de prévention, promotion et du mieux-être au travail.

Exemple de comportements pouvant être liés à l'incivilité

- | | | | |
|--|---|--------------------------------|---|
| • parler fort; | • jurer ou sacrer; | • bousculer; | • soupirer; |
| • interrompre sans cesse; | • lancer ou partager une rumeur; | • faire des gestes offensants; | • ignorer; |
| • dévaloriser le travail de quelqu'un; | • dégrader du matériel de travail ou personnel; | • refus de saluer; | • faire des blagues à connotation sexuelle. |

Des questions ?

- Consulter les divers documents et outils disponibles sur l'**intranet CISSS-MO**
 - <https://intranet.ciassmo.rtss.qc.ca/fr/page/nos-directions/direction-des-ressources-humaines-et-du-developpement-organisationnel/service-de-prevention-promotion-et-mieux-etre-au-travail>
- Contacter le **Service de prévention, promotion et du mieux-être au travail**
 - Par téléphone : 450-699-7901 poste 2830
 - Par courriel : ghr.ciassmo16@ssss.gouv.qc.ca

