



Cette fiche vise à promouvoir les meilleures pratiques cliniques et administratives pour assurer la qualité et la sécurité des soins et services au quotidien.

L'importance de prévenir la violence pour bâtir des milieux de travail sain et sécuritaire

La violence au travail est un risque psychosocial pour lequel toutes les personnes œuvrant pour le secteur de la santé et des services sociaux sont susceptibles d'être exposées au cours de leur vie professionnelle. En 2023, le *secteur de soins santé et d'assistance sociale* représentait 47,8 %¹ des lésions attribuables à la violence en milieu de travail réclamé à la CNESST, dont 8,5 %² de ces lésions étaient attribuables au harcèlement psychologique en milieu de travail. En considération, le CISSSMO ne fait preuve d'aucune tolérance à l'égard de comportements incivils, de harcèlement ou de violence sous toutes ces formes au travail.

Parce qu'un milieu de travail sans violence est un engagement collectif !

Clientèles visées/Personnel visé

L'ensemble du personnel, gestionnaires, médecins, stagiaires, bénévoles, usagers, visiteurs, fournisseurs, sous-traitants et partenaires lors d'activités professionnelles dans les installations ou à l'extérieur des installations du CISSSMO par ex. : télétravail, activités extérieures organisées par l'employeur, SAD.

Éléments clés

L'employeur a l'obligation de prendre des mesures :

- Pour prévenir et faire cesser les situations de harcèlement, d'incivilité, ainsi que pour protéger la santé et la sécurité de ses employés ;
- Lorsqu'il sait ou devrait raisonnablement savoir que le travailleur est exposé à cette violence au travail.

Lors de situations de violence au travail, telles que le harcèlement, l'incivilité, une situation conflictuelle, la violence à caractère sexuel et la violence conjugale et familiale, il importe de :

- Sensibiliser ;
- Prévenir ;
- Intervenir lors de situation de violence au travail.

Afin de concrètement mettre en œuvre ces éléments, référez-vous à la section suivante « À inclure dans notre pratique ».

¹ <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/statistiques-risques-psychosociaux-travail.pdf> (p.10)

² <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/documents/statistiques-risques-psychosociaux-travail.pdf> (p.13)

À inclure dans notre pratique

Sensibiliser et agir en prévention

- ❖ Je prends connaissance des politiques et des procédures de l'organisation.
 - POL-10013 Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et de la violence en milieu de travail
 - PRO-10366 Procédure visant la prévention et la gestion des situations conflictuelles et le maintien de la civilité en milieu de travail
 - PRO-10367 Procédure visant le traitement des plaintes de harcèlement psychologique ou sexuel et de violence en milieu de travail
 - POL-10365 Politique de prévention de la violence conjugale et familiale au travail
 - PRO-10404 Procédure visant la gestion d'un dévoilement ou d'une demande de soutien par un employé concernant une situation de violence conjugale ou familiale au travail
- ❖ Je prends connaissance des outils et des ressources disponibles sur la page intranet, par exemple :
 - Demande de soutien en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l'incivilité
 - Feuillet résumé sur la promotion de la civilité en milieu de travail
 - Schéma Procédure sur la gestion des situations conflictuelles
- ❖ J'informe mes collègues ou employés des pratiques attendues et des ressources disponibles ;
- ❖ Je contribue à un climat de travail sain en adoptant des comportements civils, respectueux et bienveillants.

Protection et intervention

- ❖ Je participe aux formations disponibles sur l'environnement numérique d'apprentissage (ENA) :
 - Climat de travail – 16291 (60 min);
 - Détection de la violence conjugale en milieu de travail – 15677 (30 min);
- ❖ J'applique les procédures et respecte la confidentialité attendue ;
- ❖ Je favorise un climat de travail sain en agissant rapidement pour résoudre les conflits ;
- ❖ Je collabore pour la mise en place des mesures de prévention, de protection ou de correction nécessaire ;
- ❖ Je respecte les droits de la personne;
- ❖ Je soutiens les personnes en facilitant l'accès aux ressources et soutien nécessaire ;
- ❖ Comme gestionnaire, je contribue à l'encadrement clair des comportements inacceptables (tolérance zéro) et j'adresse les comportements incivils, violents ou de harcèlement .

Pour du soutien, contactez-nous : ghr.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca

La qualité au cœur de nos actions !

Nos personnes-ressources :

Jennifer Trudeau, cheffe de service PPMET (DRHDO)
Marie-France Lelièvre, conseillère cadre PPMET (DRHDO)



Consultez toutes les fiches
de la Démarche qualité!

Notre boîte à outils/ Nos ressources

Pour tous :

Consulter notre [page intranet](#)

Pour les gestionnaires :

- Parcours de formation au programme d'accueil et d'intégration des nouveaux cadres
- [Capsule RH](#) : les essentiels pour une meilleure gestion
- [Section intranet gestionnaire](#)