

## Respect et civilité : je m'y engage!

### CONSULTER LA POLITIQUE

La *Politique et procédures en matière de promotion de la civilité et prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail* peut être consultée dans l'intranet sous Accueil/Espace employé/civilité, harcèlement et violence

### Dépôt d'une plainte formelle

La personne plaignante qui veut 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, être assistée dans la rédaction de sa plainte ou déposer une plainte en remplissant le formulaire à cet effet qui se trouve dans l'intranet.

### Confidentialité

Toute plainte est traitée avec diligence et impartialité. Elle est traitée avec discrétion, dans le respect des règles de confidentialité.

### Coordonnées

Pour joindre la personne responsable de la politique au sein du CISSS des Laurentides, vous pouvez communiquer au 450 432-2777, poste 27957 ou par courriel à l'adresse suivante : [responsable-pcphv.cissslau@ssss.gouv.qc.ca](mailto:responsable-pcphv.cissslau@ssss.gouv.qc.ca)

**Direction des affaires corporatives,  
des affaires juridiques et des  
communications**



Respect  
et civilité :  
je m'y  
engage!

### Dépliant d'information

Destiné à l'ensemble des personnes contribuant à la réalisation de la mission du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides

## Civilité

Le CISSS des Laurentides reconnaît l'importance déterminante de la contribution des personnes à la réalisation de sa mission et à la prestation de services de qualité aux citoyens. À cette fin, cinq valeurs organisationnelles guident ses interventions et ses actions à l'égard des membres de son personnel et des usagers, en plus d'influencer ses rapports avec ses partenaires et la communauté.



Dans le but de favoriser la santé et le bien-être des individus effectuant la prestation de services, l'établissement reconnaît l'importance d'un milieu de travail sain, exempt de harcèlement et de violence sous toutes ses formes.

Voici les sept clés pour promouvoir la civilité et prévenir le harcèlement et la violence en milieu de travail<sup>1</sup>:

1. Le respect des personnes au travail;
2. Une communication ouverte entre les employés et la direction;
3. Une distribution équitable des charges de travail;
4. La promotion de la collaboration;
5. Des attentes clairement établies et des malentendus dissipés rapidement;
6. Une concordance entre les exigences de l'emploi et les compétences des personnes;
7. Des rôles et des tâches clairement définis.



Contribuer à un climat d'ouverture et de confiance

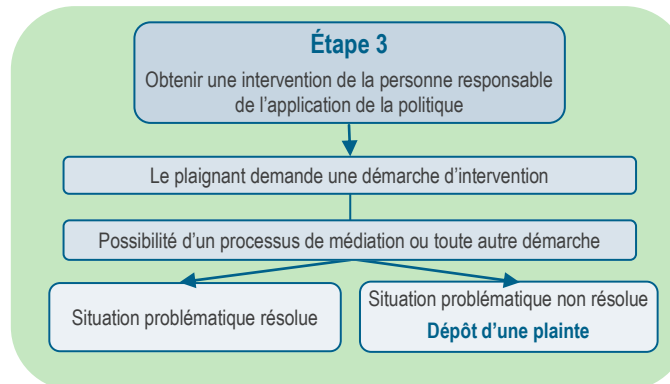
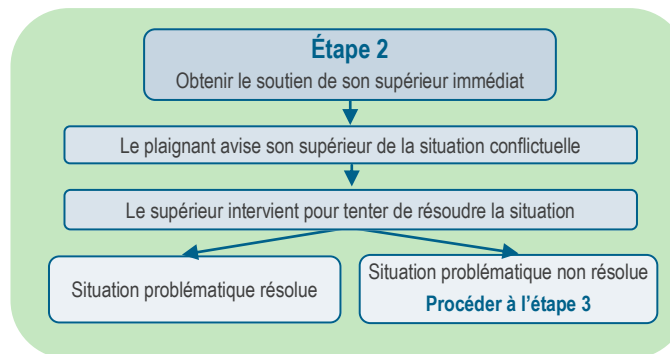
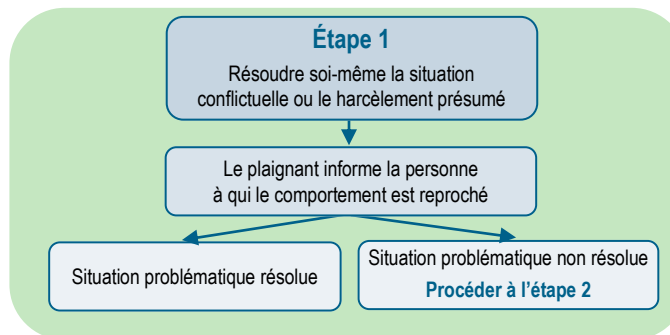
Utiliser un langage courtois, s'exprimer sur un ton approprié



<sup>1</sup> COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL, *Trousse d'information sur le harcèlement psychologique*, [En ligne], [<http://www.cnt.gouv.qc.ca/centre-de-documentation/trousse-d'information/trousse-d'information-sur-le-harcèlement-psychologique/index.html>] (Consulté le 28 octobre 2016).

## Gestion des conflits

### Je crois vivre une situation conflictuelle ou de harcèlement. Que dois-je faire?



## Violence et harcèlement

### Violence

Incident au cours duquel une personne est menacée, maltraitée ou victime de voies de fait dans une situation liée au travail, ce qui inclut toutes les formes de harcèlement, d'intimidation, de menaces verbales ou physiques ou autres comportements importuns.

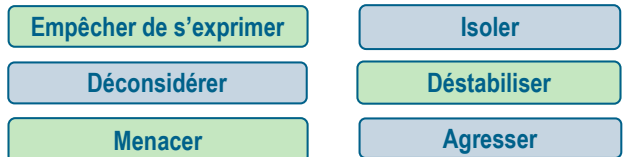
### Harcèlement

Extrait de la *Loi sur les normes du travail*, art. 81.18:

« Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une conduite 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. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié ».

### Exemple de harcèlement



### Ce qui n'est pas du harcèlement

