

ICI

On prend soin de...
NOS COLLÈGUES
NOTRE LANGAGE
NOS MANIÈRES



CIUSSS-ODIM.rh.civ.01-04.17

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Ouest-de-
l'Île-de-Montréal

Québec 

Toute personne a droit à un milieu de travail empreint de civilité et exempt de harcèlement et de violence. C'est l'engagement pris par le CIUSSS dans sa Politique. En adoptant une conduite adéquate et responsable, quelle que soit la nature de ses fonctions, chacun d'entre nous participe au développement et au maintien d'un climat de travail harmonieux.

Chaque geste fait la différence!

ICI ON PREND SOIN DE NOS COLLÈGUES

- Respecter les collègues et offrir sa collaboration
- Démontrer de l'ouverture face aux personnes différentes de soi (origine, âge, orientation sexuelle, etc.)
- S'efforcer de trouver une solution mutuellement acceptable lorsque survient un conflit
- Avoir conscience des impacts que pourraient avoir ses attitudes et ses comportements sur les autres



ICI ON PREND SOIN DE NOTRE LANGAGE

- Parler d'un ton convenable et s'exprimer poliment
- Dire Bonjour, saluer d'un signe, répondre aux salutations reçues
- Nuancer ses propos
- Éviter les blagues qui créent de l'inconfort



ICI ON PREND SOIN DE NOS MANIÈRES

- Considérer les opinions ou idées différentes des siennes
- S'excuser à l'occasion d'une erreur ou d'un impair
- Maîtriser ses émotions
- S'adresser avec respect et discrétion à une personne lors de la communication d'une remarque ou d'un reproche
- Demander poliment lorsque besoin d'aide et remercier en retour d'un service rendu



Ce n'est peut-être pas du harcèlement, mais il est inacceptable dans toutes les situations qui ont un lien avec le travail, sur les lieux ou en dehors des lieux habituels de travail (par exemple les médias sociaux), de :

- Répandre des rumeurs, médire, se moquer
- Être condescendant, faire des remarques désobligeantes
- Exclure, ignorer un collègue
- Avoir des regards déplaisants, soupirer, tourner le dos
- Parler fort, crier, employer des mots grossiers, jurer

Agir avec civilité contribue à prévenir les conflits, le harcèlement et la violence

Toute forme d'incivilité, de situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence peut être dénoncée. Il est recommandé de suivre les étapes suivantes. Selon la nature et les personnes concernées, la séquence de ces étapes peut être différente.

1. Tenter de résoudre la situation soi-même, dans la mesure du possible. Agir rapidement et de manière à résoudre la situation pour éviter qu'elle se reproduise. Signifier à la personne mise en cause sa désapprobation et lui demander de cesser la conduite reprochable.
2. Demander l'intervention de son supérieur immédiat
3. Demander l'intervention du supérieur de son propre supérieur immédiat si la situation n'est pas résolue, malgré l'intervention précédente

Dans les cas spécifiques de harcèlement ou de violence, si la situation persiste, malgré les démarches menées, il est possible de formuler une plainte officielle dans les 90 jours de la dernière manifestation auprès de la responsable désignée pour l'application de la Politique. Pour ce faire, compléter le formulaire prévu à cette fin lequel contient les coordonnées d'envoi. Ce formulaire est disponible :

- Dans l'intranet
- Service à la clientèle RH : inforh.comtl@ssss.gouv.qc.ca
514 634-4366 ou 1 844 434-4366

Peuvent adresser leur plainte officielle à la responsable désignée pour l'application de la Politique, les personnes plaignantes faisant partie des employés du CIUSSS qui mettent en cause un employé du CIUSSS. Procèdent de la même manière, les médecins, dentistes, pharmaciens, résidents en médecine, fournisseurs, sous-traitants, partenaires, chercheurs et étudiants qui désirent porter plainte envers un employé du CIUSSS. Pour les autres cas, veuillez consulter l'intranet pour connaître la démarche appropriée.

La Politique du CIUSSS ODIM en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail ainsi que la Procédure relative à la gestion des situations visées par la Politique et au traitement des plaintes pour harcèlement et violence sont disponibles en version intégrale dans [l'intranet](#) en version française et en version anglaise.