

*Vous souhaitez obtenir de l'information, des conseils, du soutien ou faire un signalement?*

Vous pouvez contacter une personne du service des Relations de travail en composant le :

**819 966-6000 poste 332400**

*ou par courriel au*

***respect@ssss.gouv.qc.ca***



Le programme d'aide aux employés offert par Telus Santé est également une ressource qui offre, en tout temps et de manière confidentielle, des services de conseil et de soutien professionnels en matière de santé et de mieux-être.

Pour les contacter : 1-855-612-2998

<https://cisso.lifeworks.com/>

Conflit • Incivilité  
Harcèlement • Violence



Ce guide a pour objectif de vous aider à identifier les situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence dans lesquelles vous pourriez être impliqué ou témoin. Il vise aussi à vous faire connaître les démarches possibles pour résoudre ces situations et savoir comment obtenir des conseils et du soutien.

## Notre engagement

Le CISSS de l'Outaouais entend offrir un milieu de travail sain, respectueux, empreint de civilité et exempt de harcèlement et de violence. Il s'engage à prévenir et faire cesser toute situation de de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence.

Pour y parvenir, il est essentiel que chacune des personnes œuvrant dans l'établissement soit bien informée et joue un rôle proactif à la résolution des situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence.

## Votre contribution

En adoptant quotidiennement des comportements empreints de civilité et de respect au travail, vous contribuez au maintien d'un climat de travail sain.

Lorsque vous êtes témoin ou que vous subissez une situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence, parlez-en. Des moyens existent pour résoudre la situation.



## Que puis-je faire pour résoudre la situation?

Au CISSS de l'Outaouais, nous préconisons une approche favorisant l'implication des personnes concernées dans la recherche de solutions.



Les démarches suivantes sont suggérées afin de résoudre une situation de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence dans laquelle vous êtes impliqué ou témoin :

➔ **Tentez de résoudre vous-même** la situation en vous adressant directement à l'autre personne, lorsque la situation le permet. Au besoin, vous pouvez demander à votre supérieur immédiat de vous soutenir dans cette démarche.

➔ **Signalez verbalement ou par écrit la situation** à votre gestionnaire ou au service des Relations de travail afin qu'une intervention soit effectuée.

Vous pouvez signaler la situation en complétant le formulaire *Signalement des situations de conflit d'incivilité, de harcèlement ou de violence*.

Celui-ci est disponible :

- Auprès de votre supérieur immédiat
- Sur le répertoire informatique (L:\G2-1111\_Formulaires admin)
- Sur le <https://ciyss-outaouais.gouv.qc.ca/intranet>

Si vous avez subi une situation de violence de la part d'un usager, d'un visiteur ou de toute autre personne externe à l'établissement, avisez votre supérieur immédiat et remplissez uniquement le formulaire *Déclaration d'un événement accidentel* disponible sur le répertoire informatique (L:\G2-1111\_Formulaires admin).



## Qu'est-ce que la violence?

La violence est un acte ou un comportement faisant en sorte qu'une personne est abusée, menacée, intimidée ou attaquée. Il peut s'agir de violence physique, verbale ou écrite, incluant la violence conjugale et familiale.

Exemples

- Menacer, montrer les poings
- Détruire du matériel ou des biens appartenant à une personne
- Lancer des objets
- Insulter, crier après quelqu'un
- Envoyer un message haineux
- Agresser physiquement (donner des coups, pousser violemment, ...)

Les situations de conflit, d'incivilité, de harcèlement ou de violence ne se produisent pas seulement sur les lieux du travail.

Elles peuvent en effet survenir :

- À la cafétéria
- Dans le stationnement
- Au domicile d'un usager
- Lors d'une conférence
- Lors d'une activité sociale
- Sur les réseaux sociaux, etc.



## Qu'est-ce qu'une incivilité?

Une incivilité est une conduite qui manque de civilité et qui déroge, entre autres, au code de conduite du CISSS de l'Outaouais. L'incivilité peut créer un inconfort et avoir des impacts sur le climat de travail.

Exemples

- Sacrer après quelqu'un
- Claquer la porte
- Se laisser emporter par la colère
- Passer des commentaires négatifs sur quelqu'un
- Faire du commérage



Le Code de conduite constitue un outil de référence pour que tous les acteurs du CISSS de l'Outaouais puissent travailler dans un environnement sain, exempt de harcèlement et de violence et empreint de civilité.

Sous chacune des valeurs organisationnelles, soit l'excellence, le partenariat, l'engagement et la bienveillance, sont déclinés les comportements et les attitudes attendus au travail.



## Qu'est-ce qu'un conflit?

Un conflit est une opposition entre deux ou plusieurs personnes dont les idées, les opinions ou les attentes divergent.

Les conflits se manifestent souvent par du désintéressement, de l'impatience, des remarques agaçantes ou un refus de communiquer. Si le conflit n'est pas résolu, il peut affecter le climat et la qualité de vie au travail.

## La médiation : une approche gagnante

La médiation est un moyen simple qui permet de rétablir rapidement la communication entre deux personnes qui vivent un différend.

Le médiateur écoute d'abord individuellement chacune des personnes et les aide à identifier des pistes de solutions. Il facilite ensuite une rencontre commune afin qu'elles dégagent des solutions qui leur conviennent.

Si vous pensez que la médiation pourrait résoudre votre situation, parlez-en à votre supérieur immédiat ou contactez une personne du service Développement et mieux-être.



## Qu'est-ce que le harcèlement psychologique?

Le harcèlement psychologique est une conduite qui se manifeste par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés. Ceux-ci portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne et entraîne un milieu de travail néfaste.

Le harcèlement psychologique inclut le harcèlement sexuel, le harcèlement discriminatoire et l'abus de pouvoir.

### Exemples

- Empêcher une personne de s'exprimer, l'interrompre constamment, lui interdire de parler aux autres
- Faire des remarques grossières, dégradantes ou offensantes
- Ridiculiser une personne, l'humilier, faire circuler des rumeurs à son sujet
- Isoler une personne en cessant de lui parler, l'ignorer, l'éloigner des autres
- Discriminer une personne (couleur, sexe, grossesse, religion, etc.)
- Avoir des contacts physiques familiers et envahissants (attouchements, frôlements)
- Prononcer des insultes sexistes
- Faire des avances sexuelles répétées malgré un refus
- Agresser sexuellement