

Aide-mémoire :

Situation conflictuelle au travail



L'engagement du CISSS de Laval

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval s'est doté d'une politique et d'une procédure portant sur la promotion de la civilité, de la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail.

Par ces documents, le CISSS de Laval s'engage 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 collaborative 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.

Politique en matière de
promotion de la civilité et de
prévention du harcèlement et de
la violence en milieu de travail



LES ÉTAPES À SUIVRE

Le CISSS de Laval privilégie des moyens simples et collaboratifs pour résoudre les situations conflictuelles, afin de répondre aux besoins des personnes concernées et aux intérêts de chacun. Une démarche par étapes permet généralement de régler la situation avant d'en arriver à un signalement ou au dépôt d'une plainte officielle.

Comment prévenir et gérer les situations d'incivilité, de conflit, de harcèlement et de violence en milieu de travail :

Étape 1	Quoi ?	Qui est impliqué ?	Comment ?
Résoudre soi-même la situation conflictuelle ou de harcèlement présumé.	Entreprendre des démarches auprès de la personne mise en cause afin de trouver une solution à la situation.	<ul style="list-style-type: none"> • Le plaignant. • La personne mise en cause. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître qu'il y a une situation conflictuelle ou de harcèlement présumé. • Rencontrer la personne mise en cause pour lui expliquer la situation. • Se mettre en mode «solution» pour remédier à la situation concernée.
Étape 2	Quoi ?	Qui est impliqué ?	Comment ?
Obtenir du soutien de son supérieur immédiat.	Si l'étape 1 n'a pas apporté les résultats escomptés, le plaignant implique son gestionnaire dans la démarche de résolution de la situation conflictuelle ou de harcèlement présumé.	<ul style="list-style-type: none"> • Le plaignant. • La personne mise en cause. • Le ou les gestionnaires des personnes impliquées. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer au gestionnaire les démarches faites à l'étape 1. • Le gestionnaire peut entreprendre des démarches afin de remédier à la situation concernée.

Étape 3	Quoi ?	Qui est impliqué ?	Comment ?
Obtenir une intervention de la personne responsable de l'application de la politique.	<p><u>Si les étapes 1 et 2 n'ont pas apporté les résultats escomptés, le plaignant peut soit :</u></p> <p>Déposer un signalement en lien avec un conflit, une ambiance de travail difficile ou de l'incivilité.</p> <p>OU</p> <p>Déposer une plainte officielle en matière de harcèlement ou de violence au travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le plaignant. • Le gestionnaire du plaignant. • La personne mise en cause. • La personne responsable de l'application de la politique ou un membre de l'équipe des ressources humaines. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informer son gestionnaire de l'intention de déposer un signalement ou une plainte. • Selon la situation vécue, remplir le formulaire de signalement ou de plainte. • Collaborer à l'enquête si la plainte est jugée recevable ou à toute autre démarche. • Appliquer les solutions retenues pour remédier à la situation concernée.



Documentation

Les obligations de l'employeur visent à prendre les moyens nécessaires pour faire cesser les comportements et non pas à obtenir justice pour le plaignant. Une fois complété, veuillez acheminer votre formulaire au service du développement organisationnel et de la formation à l'adresse suivante :

⇒ preventioncivile.cisslav@ssss.gouv.qc.ca

FORMULAIRE DE SIGNALEMENT



FORMULAIRE DE PLAINTE



FORMULAIRE DE CONFIDENTIALITÉ-PLAIGNANT



Outils

- [Définition de la civilité, du harcèlement et du droit de gérance](#)
- [Aide-mémoire à l'intention des employés](#)
- [Formulaire de cas - Employés](#)

PAGE LAVAL EN SANTÉ

Outils pour la médiation

- [Guide pour maintenir l'harmonie au travail et faire preuve de civilité](#)
- [Guide à l'attention du gestionnaire](#)
- [Guide à l'attention des employés](#)
- [Affiche publicitaire à imprimer \(format 11 x 17\)](#)



Carte conceptuelle comportementale : Gestes et comportements

Comportements incivils

- Montrer du doigt.
- Crier et parler fort.
- Ne pas dire bonjour ou au revoir.

Comportements potentiellement harcelants

- Parler dans le dos d'une personne.
- Ignorer quelqu'un systématiquement.
- Ne pas communiquer volontairement des informations importantes.
- Colporter de fausses rumeurs sur une personne.

Violences à caractère sexuel

- Dire : Tu serais plus jolie avec une jupe.
- Dire : Les femmes « c'est trop émotif ».
- Faire des allusions sur : Le sexe, le genre, l'identité, etc.

Droit de gestion

- **Superviser le personnel** : Établir les priorités, conseiller, mobiliser, etc.
- **Gestion de la présence au travail** : Les retards, les absences maladie, la ponctualité, etc.
- **Allouer les ressources** : Le matériel, le personnel, le soutien, etc.
- **Évaluer le rendement** : Qualité du travail, temps alloué pour une tâche, performance, etc.
- **Gérer le changement** : Communiquer clairement, adapter l'organisation du travail, etc.

Ce qui n'est pas du harcèlement

- L'exercice normal du droit de gestion;
- Les maladresses de supervision;
- Le stress relié au travail;
- Les conditions de travail;
- Les contraintes professionnelles difficiles.

Un individu peut possiblement vivre des répercussions négatives à la suite d'une situation qu'il a vécue sans que cela constitue du harcèlement psychologique au sens de la *Loi sur les normes du travail*.