

# L'HARMONIE

**AU TRAVAIL**

*d'un commun accord*

**Guide pour maintenir  
l'harmonie au travail et  
faire preuve de civilité**



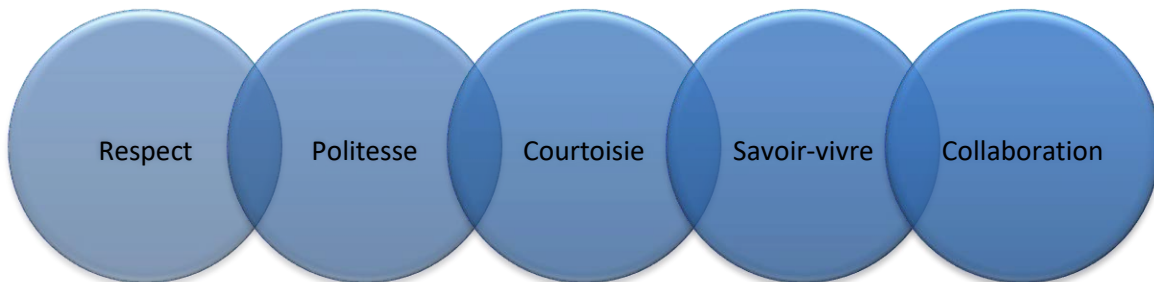
## L'harmonie au travail

Lors de situations difficiles, de conflits, ou de crise comme la COVID-19, l'anxiété peut augmenter et entraîner des répercussions sur nous-mêmes, nos collègues, nos proches, etc. Cependant, il est essentiel de maintenir l'harmonie au travail et de faire preuve de civilité.

Les comportements d'incivilité dans notre milieu de travail atteignent tout le monde, tant les employés que les clients et l'organisation.

**Tous les gens œuvrant au CISSS de Laval doivent être exemplaires et se comporter conformément à ce qui est acceptable dans le milieu.**

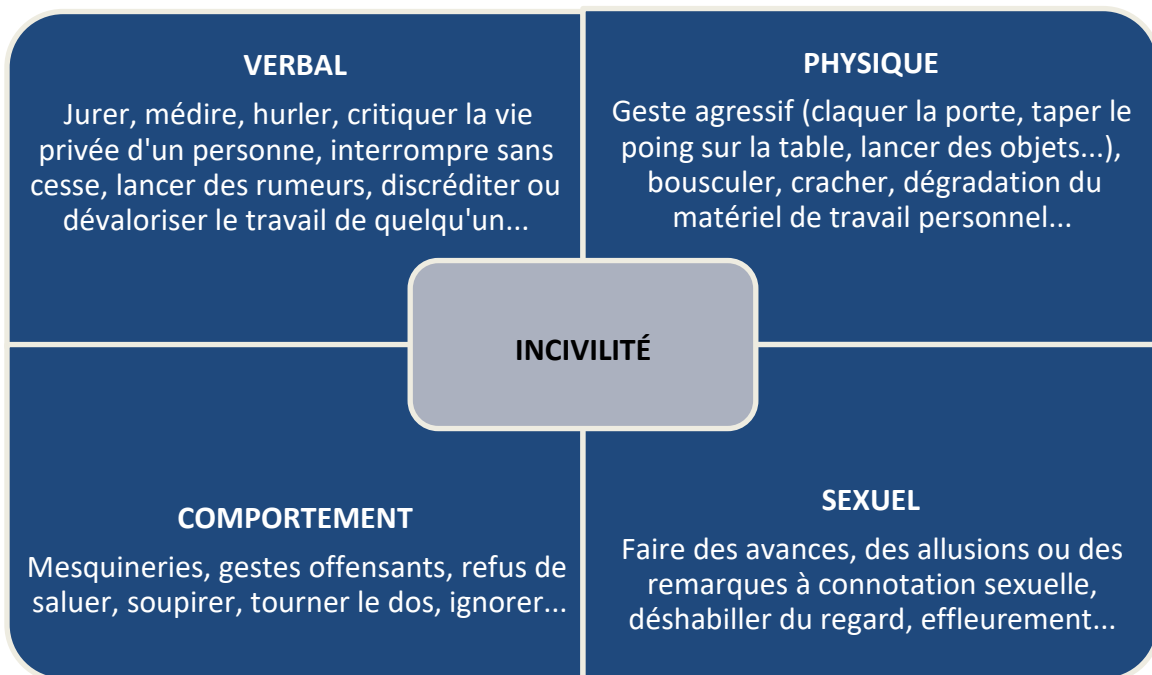
**La civilité repose sur des comportements qui réfèrent aux normes de :**



**Un milieu de travail où les communications entre les employés sont empreintes de civilité a un impact sur :**



## Les diverses formes d'incivilité



### Que faire en cas d'incivilité?

**Poser vos limites de façon recevable pour faire cesser les comportements et maintenir la relation.**

**Étape 1 :** Résoudre soi-même la situation conflictuelle auprès de la personne en nommant les intentions, les faits, les effets, les sentiments et la demande. Il faut intervenir directement de façon recevable auprès de celle-ci en cas d'écart (à moins que ce ne soit un manquement grave)

**Étape 2 :** Obtenir du soutien de son supérieur immédiat ou demander de l'aide interne en cas de manquement grave ou de non-résolution (patron, ressources humaines [RH], programme d'aide aux employés [PAE], syndicat)

**Étape 3 :** Obtenir une intervention de la personne responsable de l'application de la politique ou de la personne qu'elle désigne

**Pour plus d'informations, consulter :**

[Situation conflictuelle et harcèlement au travail: CISSS Laval](#)



DRH - Service du développement organisationnel et de la formation

**Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de Laval**

**Québec** 