

## Actions à entreprendre en cas d'incivilité entre employés, gestionnaires ou médecins

1.

Communiquer avec la personne concernée.

2.

Communiquer avec son gestionnaire. Si la situation implique votre gestionnaire, communiquer avec la direction concernée ou la direction des ressources humaines, des communication et des affaires juridiques.

3.

Le gestionnaire rencontre les personnes concernées. Il joue un rôle de médiateur pour assurer une bonne communication entre tous.

4.

Le gestionnaire assure un suivi dans les 15 jours suivants la rencontre pour évaluer la situation.

5.

Si la situation perdure, le gestionnaire en informe la direction des ressources humaines, des communication et des affaires juridiques qui prendra les mesures nécessaires.

## NOS ENGAGEMENTS

Le CISSS de la Gaspésie s'engage à promouvoir la civilité, le respect et la résolution des situations conflictuelles dans les relations entretenues sur ses lieux, et ce, en conformité avec les valeurs organisationnelles ainsi que le code d'éthique en vigueur

Le CISSS de la Gaspésie s'engage à offrir un milieu de travail sain empreint de civilité et exempt de toutes formes de harcèlement et de violence.

Le CISSS de la Gaspésie s'engage également à prendre les moyens appropriés afin d'assurer, à toutes les personnes contribuant à la réalisation de sa mission, un environnement de travail sain et civilisé, exempt de harcèlement et de violence sous quelque forme que ce soit.

# CODE DE CIVILITÉ

*Centre intégré de santé et de services sociaux de la Gaspésie*

Québec 



À l'attention des personnes travaillant au CISSS de la Gaspésie, incluant les employés, les professionnels, les bénévoles, aux membres du CMPD, aux membres du conseil d'administration, aux partenaires ainsi qu'aux sous-traitants.

## NOS OBJECTIFS

Susciter une réflexion individuelle et collective sur le respect et la civilité en milieu de travail

Instaurer une culture de respect et de courtoisie dans les échanges quotidiens

## NOS MOYENS

Agir avec respect

Agir avec collaboration

Agir avec ouverture

Communiquer efficacement

## COMPORTEMENTS À ADOPTER

### Agir avec respect

- Être courtois et poli
- Considérer les opinions des autres
- Utiliser un ton de voix convenable
- Respecter la hiérarchie
- Être ponctuel
- Faire confiance aux autres et à leur travail
- Être transparent et authentique

### Agir avec collaboration

- S'entraider
- Être positif et réceptif
- Être ouvert aux idées des autres
- Développer son autonomie
- Partager ses idées et ses connaissances
- Être consciencieux
- Respecter l'expertise de chacun
- Éviter de blâmer et trouver des solutions en équipe

### Agir avec ouverture

- Accepter les changements et s'y adapter
- Respecter les goûts, les croyances et les coutumes de tous
- Donner la chance aux autres de s'exprimer
- Être capable d'en venir à un compromis
- Respecter les divergences d'opinions

### Communiquer efficacement

- Avoir une bonne écoute et être réceptif
- S'assurer que le message est bien compris
- Avoir de l'empathie
- Partager l'information à temps
- Adopter un ton de communication agréable et conciliant

## COMPORTEMENTS À ÉVITER

### Agir avec respect

- Dénigrer les autres, leur personne et leur travail
- Avoir des propos sarcastiques
- Juger et émettre des sous-entendus
- Entretenir des rumeurs
- S'attribuer le travail d'un autre

### Agir avec collaboration

- S'isoler
- Être condescendant ou arrogant
- Se montrer indisponible pour ses collègues ou la clientèle
- Agir de manière individualiste
- Créer des conflits interpersonnels
- Valoriser uniquement les connaissances de sa profession

### Agir avec ouverture

- Entretenir des préjugés
- Ne pas écouter les autres
- Tenir à ses idées sans compromis
- Dénigrer les changements

### Communiquer efficacement

- Parler avec agressivité
- Faire des commentaires négatifs, non constructifs et désobligeants
- Communiquer la mauvaise information
- Négliger de mentionner des informations pertinentes
- Adopter un comportement provocant
- S'isoler