

# Aide-mémoire – questionnaires

## Guide d'animation

### Capsule #1 - Agir avec civilité, c'est l'affaire de tous!

#### Mise en contexte

Dans le cadre de sa Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail, le CISSS du Bas-Saint-Laurent réaffirme son engagement à favoriser un milieu de travail sain et respectueux.

Cette première capsule réaffirme l'engagement de la direction à faire vivre nos valeurs de respect, d'engagement, de bienveillance, de collaboration et d'excellence au sein de nos équipes. Elle a pour objectif d'informer, de sensibiliser et d'outiller l'ensemble du personnel et des médecins afin de promouvoir la civilité et de prévenir le harcèlement et la violence.

La durée de l'atelier est d'environ 15 minutes.

#### Étapes suggérées pour animer la capsule auprès de vos équipes :

##### 1. Planifier la rencontre

- Déterminer le moment (caucus, rencontre d'équipe, etc.)
- Déterminer le mode de rencontre qui favorise la discussion (en présence ou virtuel)
- Informer à l'avance de la tenue de la rencontre (inscrire en point au caucus, note de service, acheminer invitation, etc.)

##### 2. Introduction au visionnement

- Se présenter
- Faire une mise en contexte
- Nommer votre vision et vos attentes en matière de civilité au travail

##### 3. Visionnement de la capsule

##### 4. Avoir un échange avec son équipe après le visionnement

- Poser certaines questions ouvertes :
  - ✓ Qu'est-ce qui vous a interpellé dans la capsule?
  - ✓ Avez-vous des exemples de comportements positifs que vous avez observés dans notre équipe?
  - ✓ Quelles actions concrètes pourrions-nous mettre en place ensemble?
  - ✓ Animer un question-réponse (voir dans les outils disponibles sur l'intranet - Soutien et prévention > [Civilité et harcèlement ou violence](#))
- Saisir cette opportunité pour renommer vos attentes :
  - ✓ Le respect des règles de conduite et comment celles-ci se traduisent concrètement dans l'équipe;
  - ✓ Que les employés soient proactifs et qu'ils aient la capacité de gérer leurs conflits;

- ✓ Qu'ils partagent les situations potentielles de violence ou à risque pouvant détériorer le climat de travail;
- ✓ Qu'ils consultent les outils disponibles sur [l'intranet](#) et le [site Web](#).

## 5. Conclusion et engagement

- Remercier l'équipe de leur participation;
- Conscientiser vos employés à leur responsabilité individuelle dans le maintien d'un climat de travail sain;
- Nommer que vous êtes présents pour eux.

## Documenter vos actions en matière de civilité et harcèlement est essentiel pour :

### 1. Assurer un suivi rigoureux

- Cela permet de garder une trace claire des interventions, des plaintes, des mesures prises et des résultats obtenus.

### 2. Protéger les employés et l'organisation

- Une documentation complète peut démontrer que l'organisation a agi de manière proactive et responsable;
- Elle peut être cruciale en cas de litige ou d'enquête (ex. : CNESST, tribunaux).

### 3. Favoriser la transparence et la crédibilité

- Les employés sont plus enclins à faire confiance à leur gestionnaire s'ils voient que les situations problématiques sont prises au sérieux et traitées de manière équitable.

### 4. Respecter les obligations légales et organisationnelles

- Les lois sur le harcèlement psychologique au travail (comme celles du Québec) exigent que les employeurs prennent des mesures pour prévenir et faire cesser le harcèlement.

## Documents de référence et accès

- **Intranet** : bouton Soutien et prévention > [Civilité et harcèlement ou violence](#)  
Dans la section, vous trouverez :
  - Politique en matière de civilité et prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail
  - Procédure visant la gestion de situations conflictuelles et le traitement des plaintes et violence
- **Site Web** : Zone professionnelle > Soutien et prévention > [Civilité et harcèlement ou violence](#)