



POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE PRISE EN CHARGE DES SITUATIONS DE HARCÈLEMENT, DE VIOLENCE ET D'INCIVILITÉ AU TRAVAIL

Modification/Révision	Date
Classification :	Organisation et gestion administrative
Cote :	01-230
Entrée en vigueur :	Le 20 janvier 2026 (résolution 2026-01-007)
Responsables de l'application :	Direction générale

(Le générique masculin est utilisé dans le texte, sans intention discriminatoire et uniquement dans le but de l'alléger.)

ATTENDU QUE toute personne a le droit d'évoluer dans un environnement de travail protégeant sa santé, sa sécurité et sa dignité;

ATTENDU QUE la *Loi sur les normes du travail* prévoit notamment l'obligation pour tout employeur d'adopter et de rendre disponible une politique de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement, incluant un volet portant sur les conduites à caractère sexuel;

ATTENDU QUE la MRC de La Haute-Côte-Nord a adopté une telle politique le 20 août 2019 (résolution 2019-08-183) et qu'une mise à jour s'impose à la suite de l'adoption de la *Loi visant à prévenir et à combattre le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel en milieu du travail*;

ATTENDU QUE la MRC s'engage à adopter des comportements proactifs et préventifs relativement à toute situation s'apparentant à du harcèlement, de la violence ou de l'incivilité au travail, ainsi qu'à responsabiliser l'ensemble de l'organisation en ce sens;

ATTENDU QUE la MRC ne tolère ni n'admet quelque forme de harcèlement, de violence ou d'incivilité dans son milieu de travail;

ATTENDU QU'il appartient à chacun des membres de l'organisation municipale de contribuer et de promouvoir au maintien d'un milieu de travail sain;

EN CONSÉQUENCE, il est proposé par le conseiller de comté, Monsieur André Desrosiers, et unanimement résolu :



QUE le conseil de la MRC de La Haute-Côte-Nord abroge la *Politique de prévention du harcèlement, de l'incivilité et de la violence au travail* adoptée le 20 août 2019 (résolution 2019-08-183);

QU'il adopte la *Politique de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement, de violence et d'incivilité au travail* :

1. Objectifs de la Politique

La présente politique vise à :

- établir la procédure de prise en charge des situations de harcèlement, de violence ou d'incivilité au travail;
- préciser les rôles et les responsabilités des membres de l'organisation;
- assurer le soutien approprié, dans la mesure où cela lui est possible, aux victimes de harcèlement, d'incivilité ou de violence au travail;
- développer une culture organisationnelle empreinte de respect;
- contribuer à la responsabilisation, la sensibilisation, l'information et la formation du milieu.

2. Champ d'application

Cette politique régit les relations entre collègues de travail, entre supérieurs, entre cadres et subalternes, entre les employés et les citoyens, entre les employés et les élus, entre les employés et les fournisseurs ainsi que celles entre les employés et tout autre tiers.

Cette politique s'applique aux conduites pouvant survenir dans le cadre du travail. Ces conduites peuvent notamment survenir sur les lieux du travail, y compris les lieux de télétravail, lors de formations, de réunions ou de déplacement, à l'occasion d'événements sociaux reliés au travail (ex. : party de Noël, dîner d'équipe) ou via les communications transmises par un moyen technologique (ex. : médias sociaux, Zoom, Microsoft Teams).

3. Définitions

Employé :

Personne qui effectue un travail sous la direction ou le contrôle de l'employeur. Pour les fins de la politique, le stagiaire et bénévole sont assimilés à un employé.

Employeur :

MRC de La Haute-Côte-Nord.

Droit de gérance :

Le droit pour l'employeur de diriger ses employés et son organisation pour assurer sa bonne marche et sa profitabilité. Par exemple, le suivi du rendement au travail,

de l'absentéisme, de l'attribution des tâches ou de l'application d'un processus disciplinaire ou administratif.

On ne doit pas confondre le harcèlement avec l'exercice de l'autorité de l'employeur dans la mesure où l'employeur n'exerce pas celui-ci de manière discriminatoire ou abusive.

Harcèlement :

Toute forme de harcèlement, incluant notamment le harcèlement psychologique, le harcèlement sexuel, le harcèlement lié à un motif de discrimination contenu aux chartes des droits et libertés, le harcèlement administratif (abus de pouvoir) et le cyberharcèlement.

Harcèlement psychologique :

Le harcèlement psychologique est une conduite vexatoire qui se manifeste par des paroles, des actes, des comportements ou des gestes répétés qui sont hostiles ou non désirés, et qui sont de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne, ou de nature à entraîner pour elle des conditions de travail défavorables qui rendent le milieu de travail néfaste. Toutefois, un seul acte grave qui engendre un effet nocif continu peut aussi être considéré comme du harcèlement.

Voici quelques exemples de comportements qui peuvent constituer du harcèlement :

- Une personne qui intimide un autre employé;
- Endommager les biens d'un employé;
- Faire des allusions désobligeantes au sujet d'un employé;
- Cesser totalement d'adresser la parole à un employé.

Harcèlement sexuel :

Le harcèlement sexuel se caractérise par des paroles, des actes, des comportements ou des gestes de nature ou à connotation sexuelle. Il peut se manifester notamment par :

- des avances, des demandes de faveurs, des invitations ou des requêtes inopportunnes à caractère sexuel;
- des commentaires d'ordre sexuel, des remarques sur le corps de la personne ou sur son apparence, des plaisanteries qui dénigrent l'identité sexuelle ou l'orientation sexuelle;

- des contacts physiques non désirés, tels que des attouchements, des pincements, des empoignades, des frôlements volontaires;
- des menaces, des représailles ou toute autre injustice associée à des faveurs sexuelles.

Incivilité :

Une conduite qui enfreint l’obligation de respect mutuel propre aux relations en milieu de travail. Le Code de civilité de la MRC est présenté à l’annexe 5 de la politique.

Mesures provisoires :

Mesures mises en place par l’employeur lors de la réception d’une plainte de harcèlement et lors du traitement de celle-ci pour limiter les contacts entre le plaignant et le mis en cause, et ainsi préserver un milieu de travail sain.

Mis en cause :

La personne qui aurait prétendument un comportement harcelant, violent ou incivil, et faisant l’objet d’une plainte. Il peut s’agir d’un employé, incluant un cadre et la direction générale, d’un élu, d’un fournisseur, d’un citoyen ou d’un tiers.

Plaignant :

La personne se croyant victime de harcèlement, de violence ou d’incivilité au travail. Il s’agit d’un employé, incluant un cadre et la direction générale.

Plainte :

Acte par lequel le plaignant porte à la connaissance de l’employeur une situation potentielle de harcèlement, de violence ou d’incivilité au travail. Afin d’alléger le texte de la politique, l’expression plainte englobe le signalement.

Politique :

La présente *Politique de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement, de violence et d’incivilité au travail*.

Signalement :

Acte par lequel une personne autre que le plaignant porte à la connaissance de l’employeur une situation potentielle de harcèlement, de violence ou d’incivilité au travail impliquant un employé.

Supérieur immédiat :

Cadre représentant le premier niveau d’autorité au-dessus d’un employé et qui exerce un contrôle direct sur l’exécution du travail de ce dernier.

Violence au travail :

Toute action, tout incident ou tout comportement qui s’écarte d’une attitude raisonnable par lequel un employé est attaqué, menacé, lésé ou blessé dans le cadre ou à

l'occasion de son travail. Cela inclut toute situation de violence physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale et à caractère sexuel, lorsque l'employé est exposé à celle-ci au travail.

4. Rôles et responsabilités

Toutes les personnes visées par la politique, et le syndicat, doivent adopter une conduite dépourvue de harcèlement, d'incivilité ou de violence. Ce qui veut dire entre autres d'adopter une conduite professionnelle lors des événements sociaux reliés au travail, ce qui implique notamment une consommation modérée d'alcool lorsque cela est permis par l'employeur.

Toutes les personnes visées par la politique, et le syndicat, doivent également contribuer à la mise en place et au maintien d'un climat de travail sain, notamment en signalant à l'employeur toute situation de harcèlement, de violence ou d'incivilité au travail.

4.1 Le conseil de la MRC

- a) Soutient la direction générale dans l'application de la politique;
- b) Reçoit et traite toute plainte qui vise la direction générale ou qui est déposée par la direction générale, auquel cas, les articles de la politique s'appliquent en faisant les adaptations nécessaires;
- c) Respecte la confidentialité tout au long du processus.

4.2 La direction générale

- a) Est responsable de l'application de la politique;
- b) Traite toute plainte selon ce qui est prévu à la politique;
- c) Informe le conseil de l'existence d'une plainte ou d'une intervention d'intérêt en prenant les moyens adaptés pour protéger la confidentialité.

4.3 Le supérieur immédiat

- a) Assure la diffusion de la politique et sensibilise les employés;
- b) Traite toute plainte en procédant au mécanisme informel de règlement;
- c) Facilite le règlement de tout conflit et collabore avec les différents intervenants;
- d) Informe la direction générale de toute plainte ou intervention d'intérêt.

4.4 Le syndicat

- a) Collabore aux mécanismes de règlement.

4.5 L'employé

- a) Prend connaissance de la politique;
- b) Collabore aux mécanismes de règlement, lorsque requis.

4.6 Le plaignant

- a) Lorsque possible, signale toute situation de harcèlement, de violence ou d'incivilité au potentiel mis en cause afin de lui demander de cesser de tels comportements, et ce, dans les meilleurs délais;
- b) Signale la situation à un supérieur immédiat si le harcèlement, la violence ou l'incivilité allégué se poursuit;
- c) Collabore aux mécanismes de règlement.

4.7 Le mis en cause

- a) Collabore aux mécanismes de règlement.

5. Règles communes aux mécanismes de prise en charge des plaintes

- a) Toute plainte est traitée avec respect, diligence, équité, discrétion et de façon impartiale, et selon le mécanisme approprié;
- b) Une personne externe peut être mandatée par l'employeur pour exécuter, en tout ou en partie, l'un ou l'autre des mécanismes de règlement des plaintes. Dans un tel cas, la politique est lue en faisant les adaptations nécessaires;
- c) Les mécanismes prévus à la politique n'empêchent pas une personne de se prévaloir des droits qui lui sont conférés par la loi dans les délais prévus à celle-ci.

6. Mécanisme informel de règlement des plaintes

- a) Le mécanisme informel de règlement vise à éviter de perturber, outre mesure, le milieu de travail et à impliquer le plaignant et le mis en cause vers la recherche de solutions informelles de règlement. Les parties peuvent recourir à ce mécanisme en tout temps lors du traitement d'une plainte;
- b) Le plaignant informe son supérieur immédiat (ou la direction générale dans le cas où son supérieur immédiat est en cause) du conflit et il est informé des options qui s'offrent à lui pour régler le conflit;

Dans le cas où le conflit implique la direction générale ou que la plainte est déposée par celle-ci, elle est signalée au préfet;

- c) La personne qui traite une plainte doit vérifier la volonté des parties d'amorcer un mécanisme informel de règlement;
- d) Si les parties désirent participer au mécanisme informel de règlement, la personne qui traite la plainte doit :
 - Obtenir la version des faits de chacune des parties;
 - Susciter la discussion et suggérer des pistes de solution pour régler le conflit;
 - Identifier avec les parties les solutions retenues afin de résoudre le conflit;
- e) Si le mécanisme informel échoue ou si l'une des parties ne désire pas y participer, le plaignant est informé de la possibilité de poursuivre avec le mécanisme formel applicable de prise en charge de la plainte. La direction générale est également informée de la situation et elle peut alors décider de faire enquête et déterminer les mesures applicables, le cas échéant.

7. Mécanisme formel de prise en charge d'une plainte du harcèlement

- a) Ce mécanisme ne s'applique pas aux plaintes de violence ou d'incivilité au travail, à moins qu'elles ne s'assimilent à du harcèlement;
 - b) Le plaignant peut adresser une plainte à la direction générale au plus tard dans les deux (2) ans suivant la dernière manifestation d'une conduite de harcèlement;
- Dans le cas où la plainte vise la direction générale ou qu'elle est déposée par celle-ci, elle est transmise directement au préfet;
- c) La plainte peut être faite verbalement ou par écrit. Les détails des incidents doivent être décrits avec autant de précision que possible en indiquant, en autant que faire se peut, les dates, les endroits et le nom des témoins, le cas échéant. Un formulaire de plainte identifiant les renseignements au traitement de celle-ci est joint en annexe.

7.1 Enquête

- a) La direction générale, lors de la réception d'une plainte :
 - Transmet par écrit un accusé de réception au plaignant;
 - Établit des mesures provisoires, lorsque requis;
 - Vérifie de façon préliminaire ce qui a déjà été tenté pour régler la situation;
 - Effectue les démarches quant à la recevabilité de la plainte et fait un suivi au plaignant quant à sa décision;
- b) Dans le cas où la plainte est jugée recevable, la direction générale ou la personne désignée examine l'ensemble des faits et circonstances reliés aux allégations fournies par le plaignant;

- c) La direction générale avise d'abord le mis en cause de la tenue d'une enquête. Un avis de convocation écrit lui est par la suite transmis, et ce, au moins quarante-huit (48) heures avant la rencontre pour obtenir sa version des faits. L'avis de convocation indique les principaux éléments de la plainte;
- d) L'enquête implique la rencontre des parties concernées par la plainte ainsi que les témoins pertinents. Lors de ces rencontres, le plaignant et le mis en cause peuvent choisir de se faire accompagner par une personne de leur choix ou un représentant syndical qui n'est pas concerné par la plainte. Tous doivent signer un engagement de confidentialité. Un accompagnateur ne peut être un témoin.

7.2 Conclusions de l'enquête

- a) La direction générale ou la personne désignée produit un rapport écrit où elle conclut à la présence, ou non, de harcèlement. Par la suite, elle peut :
 - Rencontrer le conseil afin de l'informer si la plainte est fondée ou non, et lui faire part de ses recommandations, le cas échéant;
 - Rencontrer individuellement le plaignant et le mis en cause afin notamment de les informer si la plainte est fondée ou non;
- b) Pour donner suite à l'enquête, l'employeur peut notamment :
 - Intervenir dans le milieu de travail pour faire cesser le harcèlement;
 - Imposer des sanctions;
 - Établir un aménagement particulier lorsque la plainte vise un élu, un citoyen, un bénévole ou un fournisseur;
 - Orienter les personnes impliquées dans la plainte vers un service d'aide aux employés ou toute autre ressource professionnelle;
- c) Une plainte peut être retirée en tout temps par écrit. Malgré le retrait d'une plainte, l'employeur se réserve le droit de poursuivre l'enquête s'il juge que la situation le justifie;
- d) Des mesures peuvent aussi être implantées afin de maintenir ou contribuer à un milieu de travail sain même si aucune allégation de harcèlement n'est fondée.

8. Mécanisme formel de prise en charge de plainte de violence ou d'incivilité

- a) Une plainte peut être déposée à la direction générale au plus tard dans les trente (30) jours suivant la dernière manifestation d'une conduite de violence ou d'incivilité au travail;

- Dans le cas où la plainte vise la direction générale, ou qu'elle est déposée par celle-ci, elle est transmise directement au préfet;
- b) La plainte peut être faite verbalement ou par écrit. Les détails des incidents doivent être décrits avec autant de précision que possible en indiquant, en autant que faire se peut, les dates, les endroits et le nom des témoins, le cas échéant. Un formulaire de plainte identifiant les renseignements au traitement de celle-ci est joint en annexe;

- c) En cas de refus ou d'échec du mécanisme informel de règlement et en présence d'allégations de violence ou d'incivilité, la direction générale ou la personne désignée fait enquête selon les règles généralement applicables et détermine les mesures applicables, le cas échéant;

Dans le cas où un élu est visé par la plainte, il est de la responsabilité du conseil de déterminer le processus approprié pour traiter le tout;

- d) Ce mécanisme trouve également application lorsqu'un fournisseur, un citoyen, un tiers, ou un bénévole est visé par une telle plainte. Dans un tel cas, l'employeur détermine les sanctions ou les aménagements particuliers applicables, le cas échéant.

9. Sanctions

- a) L'employé, incluant un cadre et la direction générale, qui ne respecte pas le contenu de la politique s'expose à des mesures administratives ou disciplinaires selon la gravité des gestes posés, pouvant aller jusqu'au congédiement;
- b) L'élu, le citoyen, le bénévole, le fournisseur ou le tiers qui ne respecte pas le contenu de la politique s'expose à des mesures administratives ou judiciaires.

10. Confidentialité

L'employeur respecte le droit à la confidentialité des renseignements personnels relativement à l'application de la politique. Toute plainte est traitée avec discrétion et la confidentialité est exigée de toutes les personnes impliquées dans une plainte, ou dans le traitement de celle-ci. Sous réserve de ce qui est nécessaire pour l'application de la politique, l'employeur reconnaît que les renseignements demeureront confidentiels.

Tout mécanisme de règlement ou tout rapport d'enquête est confidentiel.

Si une enquête révèle la présence de harcèlement ou de violence au travail, tous les documents relatifs à la prise en charge et au traitement de la plainte, incluant notamment les preuves matérielles et le rapport d'enquête, sont conservés minimalement deux (2) ans et détruits par la suite après la fin d'emploi du mis en cause et du plaignant, et selon les règles en vigueur.

Dans le cas d'une enquête concernant de l'incivilité ou lorsqu'une enquête ne permet pas d'établir qu'il y a eu du harcèlement ou de la violence au travail, toutes les preuves matérielles et le rapport d'enquête sont conservés minimalement deux (2) ans suivant la fin de l'enquête et détruits par la suite selon les règles en vigueur.

11. Bonne foi

- a) La bonne foi des parties est essentielle au règlement de toute situation. La recherche de la meilleure solution possible, avec la collaboration de chacune des parties, est privilégiée afin d'en arriver à un règlement juste et équitable pour tous;
- b) Toute personne à qui la politique s'applique qui refuse de participer à l'enquête prévue au mécanisme formel de règlement s'expose à une sanction;
- c) Une personne qui a déposé une plainte jugée malveillante, frivole ou de mauvaise foi s'expose à une sanction.

12. Représailles

Une personne ne peut se voir imposer toute forme de préjudice ou de représailles pour avoir utilisé les mécanismes prévus à la politique ni parce qu'elle a participé à l'un ou l'autre des mécanismes. Toute personne exerçant des représailles s'expose à une sanction.

13. Révision et sensibilisation

La politique sera révisée de façon périodique ou au besoin. Une copie de la politique est remise à chaque nouvel élu et employé, incluant les cadres et la direction générale. Une copie signée est déposée à leur dossier.

Annexe 1

Formulaire d'accusé de réception

J'accuse réception de la *Politique de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement, de violence et d'incivilité au travail*. Par la présente, je déclare avoir lu cette politique et avoir bien compris son contenu.

Je suis en accord avec les principes énoncés et j'ai conscience que toute contravention à cette politique peut entraîner des mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Je comprends également que la présente politique est nécessairement appelée à évoluer et à être modifiée. Il est entendu que les changements apportés peuvent entraîner le remplacement, la modification ou l'élimination de l'une ou l'autre des composantes de cette politique. Ces changements me seront communiqués par la direction au moyen d'un avis officiel. J'accepte la responsabilité de me tenir informé de ces changements.

Nom de l'employé ou de l'élu (en lettres moulées) : _____

Signature : _____ **Date :** _____

***Veuillez svp remettre ce formulaire dûment signé
à la personne responsable des ressources humaines***

Annexe 2

Mesures de prévention

Conformément à ses obligations légales, l'employeur met en place des mesures visant à identifier, contrôler et éliminer les risques de harcèlement, notamment en :

- a) diffusant la politique de manière à la rendre accessible à tous via son site Internet;
- b) remettant un exemplaire de la politique à tout nouvel élu ou employé afin qu'il puisse en prendre connaissance;
- c) veillant à la compréhension et au respect de la politique par toutes les personnes;
- d) faisant la promotion du respect entre les individus entre autres par l'adoption d'un code d'éthique et de déontologie pour les employés municipaux;
- e) mettant en place un processus d'entrevues de départ avec les employés qui quittent leur emploi pour connaître les raisons de celui-ci;
- f) se dotant d'un processus de prise en charge des plaintes tel qu'exposé à la politique;
- g) se dotant d'un code de civilité afin de définir les comportements attendus et ceux qui sont inacceptables (voir annexe 5);
- h) mettant à la disposition des employés et élus des formations sur le harcèlement psychologique;
- i) s'assurant que les personnes désignées pour recevoir et prendre en charge les plaintes sont dûment formées pour assumer les responsabilités qui leur sont confiées;

De plus, l'employeur s'engage à intégrer la politique ainsi que toutes les mesures qui en découlent au Programme de prévention en matière de santé et sécurité du travail.

Annexe 3

Formulaire de plainte

INFORMATIONS SUR LE PLAIGNANT		
Nom :	Prénom :	
Emploi/fonction :		ID :
Service :		
Adresse :		
INFORMATIONS SUR LE OU LES MIS EN CAUSE		
Nom :	Prénom :	
Emploi/fonction :		
Service :		
Nom :	Prénom :	
Emploi/fonction :		
Service :		
DESCRIPTION DU LIEN AVEC LE OU LES MIS EN CAUSE		
<input type="checkbox"/> Supérieur immédiat	<input type="checkbox"/> Citoyen	<input type="checkbox"/> Collègue de travail
<input type="checkbox"/> Subordonné/employé	<input type="checkbox"/> Élu municipal	<input type="checkbox"/> Fournisseur
<input type="checkbox"/> Membre de la direction	<input type="checkbox"/> Autres :	
INFORMATIONS SUR LE OU LES TÉMOINS		
Nom :	Prénom :	
Emploi/fonction :		
Service :		
Nom :	Prénom :	
Emploi/fonction :		
Service :		
Nom :	Prénom :	
Emploi/fonction :		
Service :		

DESCRIPTION DES ÉVÉNEMENTS (Rappel : Les détails des incidents doivent être décrits avec autant de précision que possible en indiquant, en autant que faire se peut, les dates, les endroits et le nom des personnes témoins, le cas échéant.)

EXACTITUDE DES INFORMATIONS

**J'atteste que les informations fournies sont exactes et je suis conscient(e)
que les fausses allégations sont passibles de sanctions.**

Signature : _____

Date : _____
(AAAA-MM-JJ)

Programmes d'information de formation utiles

Pour plus d'information sur le harcèlement, l'incivilité et la violence au travail

- [Harcèlement au travail](#) – Commission des normes, de l'équité, de la santé et de sécurité au travail – Site Internet de la CNESST
- [Harcèlement psychologique au travail](#) – Institut national de santé publique du Québec – Site Internet de l'INSPQ
- [Prévention de la violence au travail](#) – Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « administration provinciale » - Site Internet de l'APSSAP
- [La violence en milieu de travail](#) – Institut national de santé publique du Québec – Site Internet de l'INSPQ
- [Violence conjugale : soutenir vos collègues](#) – Éducaloi – Site Internet d'Éducaloi
- [Le harcèlement sexuel au travail](#) – Éducaloi – Site Internet d'Éducaloi
- **Civilité au travail – [Modèle de code de civilité au travail](#)** - FQM

Formation et webinaires :

- Webinaire – [Démystifier le harcèlement psychologique ou sexuel au travail](#) dispensé par la CNESST (disponible en différé en tout temps)
- Formation en autoapprentissage (gestionnaires et élus) – [Savoir composer avec la prévention et la gestion du harcèlement psychologique dans le milieu municipal](#) dispensée par la FQM
- Formation en autoapprentissage (employés) – [Prévenir le harcèlement dans le milieu municipal : la nécessaire implication des employés](#) dispensée par la FQM

Capsules et vidéos :

- [Exemples de situation de harcèlement au travail](#) – Commission des normes, de l'équité, de la santé et de sécurité au travail – Site Internet de la CNESST
- [Harcèlement psychologique ou sexuel au travail - Notre expert vous informe](#) – Commission des normes, de l'équité, de la santé et de sécurité au travail – Page YouTube de la CNESST

Guides :

- [Aide-mémoire – Harcèlement au travail - Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail](#) – Commission des normes, de l'équité, de la santé et de sécurité au travail – Site Internet de la CNESST - Site Internet de la CNESST
- [Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique ou sexuel au travail - Guide pratique de l'employeur](#) – Commission des normes, de l'équité, de la santé et de sécurité au travail – Site Internet de la CNESST

Code de civilité au travail

Préambule

Le Code de civilité au travail est un énoncé d'attitudes et de comportements associés au savoir-vivre, que la MRC encourage pour maintenir un milieu de travail respectueux, harmonieux, sain et efficace.

Tous les employés de la MRC de La Haute-Côte-Nord, toutes catégories d'emploi confondues, doivent respecter ce code dans leurs activités internes et externes reliées au travail. De fait, pour que le code de civilité génère les résultats escomptés, l'adhésion de chaque employé et son engagement à le respecter et le promouvoir quotidiennement dans le cadre de son travail sont essentiels.

Au-delà des tâches à effectuer, ce sont la qualité des relations interpersonnelles et la façon dont chacun collabore avec ses collègues qui influencent le climat de travail.

Objectifs

- Susciter une réflexion individuelle et collective sur la manière d'agir envers les membres de l'équipe et sur l'impact de l'attitude et du comportement de tout un chacun sur l'autre.
- Sensibiliser toute l'équipe quant à l'importance d'entretenir des relations empreintes de civisme.
- Instaurer une culture de respect, de civilité et de courtoisie.
- Prévenir les conflits en valorisant une culture de respect, de civilité et de courtoisie.

« La civilité est un comportement empreint de respect mutuel qui implique, notamment, l'écoute, la collaboration, la politesse et la courtoisie. »

Valeurs et engagement

En plus des valeurs énoncées dans le code d'éthique et de déontologie, les employés de la MRC s'engagent à :

- respecter et à valoriser les valeurs suivantes : le respect, la collaboration, l'ouverture et l'établissement d'une communication efficace.
- agir en fonction des valeurs du présent code.
- porter une attention particulière à son propre comportement pour faire preuve, en tout temps, de civilité.
- ne pas tolérer de situation d'incivilité.

Comportements à adopter et à éviter

La civilité est bien plus que d'être simplement poli et courtois. Il s'agit de considérer les autres et d'être ouvert à eux, de communiquer respectueusement, d'adopter des comportements qui favorisent la collaboration et l'harmonie. Chaque employé reconnaît que, par l'adoption des comportements recherchés, il contribue au maintien d'un milieu de travail respectueux, harmonieux, sain et efficace.

AGIR AVEC RESPECT AU QUOTIDIEN DANS, C'EST : <ul style="list-style-type: none">1. être courtois et poli2. considérer les opinions des autres3. utiliser un ton de voix convenable4. respecter la hiérarchie5. être ponctuel	AGIR AVEC RESPECT, C'EST ÉVITER : <ul style="list-style-type: none">1. de participer à la communication « dorsale »2. de faire du sarcasme3. de pratiquer le jugement et les sous-entendus4. de lancer ou alimenter des rumeurs5. de s'attribuer la réalisation du travail d'un autre
AGIR AVEC COLLABORATION AU QUOTIDIEN, C'EST : <ul style="list-style-type: none">1. s'entraider entre collègues2. être positif et réceptif3. développer son autonomie à la suite de la collaboration4. partager ses idées et connaissances5. être conscientieux	AGIR AVEC COLLABORATION, C'EST ÉVITER : <ul style="list-style-type: none">1. de s'isoler2. d'être condescendant ou arrogant3. de se montrer indisponible pour ses collègues4. d'agir de manière individualiste5. de créer des conflits interpersonnels
AGIR AVEC OUVERTURE AU QUOTIDIEN, C'EST : <ul style="list-style-type: none">1. accepter les changements et s'y adapter2. respecter les goûts et les coutumes des autres3. donner la chance aux autres de s'exprimer4. être capable d'en venir à un compromis en cas de conflit5. respecter les divergences d'opinions	AGIR AVEC OUVERTURE, C'EST ÉVITER : <ul style="list-style-type: none">1. d'entretenir des préjugés2. de ne pas écouter les autres3. d'être sur la défensive4. de tenir à ses idées à tout prix5. de ne pas essayer de bien comprendre les changements qui se produisent
COMMUNIQUER EFFICACEMENT AU QUOTIDIEN, C'EST : <ul style="list-style-type: none">1. avoir une bonne écoute, être réceptif2. s'assurer que le message est bien compris3. avoir de l'empathie4. partager l'information à temps	COMMUNIQUER EFFICACEMENT, C'EST ÉVITER : <ul style="list-style-type: none">1. de parler avec agressivité2. de faire des commentaires négatifs non constructifs et des remarques désobligeantes

- | | |
|--|--|
| <p>5. adopter un ton de communication agréable</p> | <p>3. de communiquer la mauvaise information ou négliger de mentionner l'information pertinente
 4. d'adopter un comportement provoquant
 5. de s'isoler</p> |
|--|--|

Actions à entreprendre en cas d'incivilités répétées

1. Il est suggéré à l'employé qui se sent victime d'une incivilité de communiquer avec la personne concernée pour lui parler de son comportement indésirable et de ses effets nuisibles ainsi que lui rappeler le code de civilité en place à la MRC.
 2. Si le comportement ne change pas, l'employé peut parler une seconde fois à la personne au comportement indésirable. Si celui-ci persiste, l'employé peut en parler avec son gestionnaire.
 3. Le gestionnaire rencontre la personne au comportement présumé discourtois pour lui demander sa version des faits, lui signifier l'importance de la civilité, lui rappeler le code et clarifier ses attentes.
- Selon la situation et l'ouverture des personnes en cause, le gestionnaire peut ensuite inviter l'employé plaignant et faciliter le dialogue entre les deux personnes pour qu'elles arrivent à s'entendre directement.
4. Le gestionnaire fait un suivi pour s'assurer que la situation est résolue. Sinon, le gestionnaire doit prendre les mesures nécessaires mentionnées à la *Politique de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement, de violence et d'incivilité au travail* pour faire cesser les incivilités avant que la situation se détériore encore plus.

« Rappelez-vous : ne dites pas ou ne faites pas aux autres ce que vous ne voudriez pas qu'on vous dise ou fasse! »