

TYPE DE DOCUMENT: Cadre de référence	NUMÉRO D'IDENTIFICATION : DRHCAJ-CR-001
---	---

* Écrire le nom de l'acronyme de la direction

CE DOCUMENT ANNULE LA VERSION QUI PORTAIT LE TITRE SUIVANT :

Aucune

CE DOCUMENT S'ADRESSE AUX PERSONNES SUIVANTES :

Employés, personnel d'encadrement, médecins et bénévoles.

CE DOCUMENT EST ACCESSIBLE :

Répertoire commun Site Internet Intranet Autre Veuillez préciser

NOMBRE DE PAGES	8 pages incluant les annexes
RESPONSABLE DE L'APPLICATION	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
RESPONSABLE DE LA CODIFICATION ET DE LA CONSERVATION DU DOCUMENT	Adjointe à la direction
INSTANCE(S) CONSULTÉE(S)	CECM CMDP CECII Instances syndicales FIQ, SCFP, CSN, APTS
RESPONSABLE DE L'ADOPTION OU DE LA REVISION FINALE	Conseil d'administration
DATE DE LA MISE EN VIGUEUR	30-05-2019
DATE DE L'ADOPTION OU DATE DE LA REVISION ET NUMERO DE RESOLUTION DU C.A.	29-05-2019 CISSS-01.2019-05-520
REVISION	2024-05-29

Cadre de référence

Code de conduite du Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent (DRHCAJ-CR-001)

Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Mai 2019

CODE DE CONDUITE DU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU BAS-ST-LAURENT

Le genre masculin est utilisé pour alléger le texte.

Table des matières

Préambule	3
Cadre juridique	3
Objectifs	4
Champs d'application	4
Comportements à adopter et à éviter	4
Actions à entreprendre en cas d'incivilité	6

Préambule

Le code de conduite du CISSS du Bas-Saint-Laurent est un énoncé d'attitudes et de comportements associés au savoir-vivre, que nous encourageons pour maintenir un milieu de travail respectueux, harmonieux et efficace.

Tous les employés, le personnel d'encadrement, les médecins et les bénévoles du CISSS du Bas-Saint-Laurent doivent respecter ce code dans l'exercice de leurs activités internes et externes reliées au travail. De fait, pour que le code de conduite génère les résultats escomptés, l'adhésion de chacun 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.

Le présent code de conduite s'appuie sur les valeurs de l'organisation :

- Collaboration : Pour le CISSS du Bas-Saint-Laurent, cette valeur signifie « faire ensemble » dans la reconnaissance de la contribution de chacun, dans l'entraide et dans le respect. Cette collaboration implique des stratégies et des relations « gagnant-gagnant »;
- Humanisation : En choisissant cette valeur, l'établissement met à l'avant-plan la qualité du contact humain, la compassion et l'empathie. Cette valeur signifie plus que toute autre une approche centrée sur la personne;
- Engagement : Une personne engagée dans son travail aura tendance à s'investir, à porter les valeurs de l'organisation avec fierté et à être mobilisée. S'engager, c'est aussi avoir à cœur l'atteinte des résultats personnels et collectifs;
- Responsabilisation : Cette valeur fait appel au sens des responsabilités de chacun, au travail en mode « solution » centré sur les résultats, à l'imputabilité, et à la « proactivité » de chacun des employés, du personnel d'encadrement, des médecins et des bénévoles du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Cadre juridique

- L'obligation de civilité tire, dans un premier temps, sa source des principes de base de la bienséance;
- Cadre de référence du code d'éthique du CISSS du Bas-Saint-Laurent (PDG-CR-0001);
- Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail du CISSS du Bas-Saint-Laurent (DRHCAJ-PO-001);
- Procédure visant la gestion des situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et violence (DRHCAJ-PRO-001);
- Règlement sur la procédure d'examen des plaintes (CPQS-RE-001);
- Code de déontologie et code d'éthique des différents ordres professionnels;
- Conventions collectives locales et nationales;

- L'obligation de civilité est également enchâssée dans certaines lois :
 - En regard de la clientèle, la Loi sur les services de santé et services sociaux (L.R.Q., S-4.2) prévoit :

3.3 « L'utilisateur doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité. »
 - En regard des collègues de travail, la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., N-1.1) prévoit :

81.19 « Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. »

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.

Champs d'application

Le présent code de conduite s'applique aux employés, au personnel d'encadrement, aux médecins et aux bénévoles du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Comportements à adopter et à éviter

La civilité, c'est bien plus que d'être 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. L'organisation reconnaît que chaque personne oeuvrant au sein du CISSS du Bas-Saint-Laurent, par l'adoption des comportements recherchés, contribue au maintien d'un milieu de travail respectueux et efficace.

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent valorise ainsi le respect, la collaboration, la courtoisie, la politesse et le savoir-vivre entre les employés, le personnel d'encadrement, les médecins et les bénévoles, ingrédients essentiels de la civilité au travail.

AGIR AVEC RESPECT AU QUOTIDIEN DANS NOTRE ORGANISATION, C'EST :	AGIR AVEC RESPECT, C'EST ÉVITER :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Considérer les opinions des autres et leur donner la chance de s'exprimer; 2. Utiliser un ton de voix convenable; 3. Respecter la hiérarchie; 4. Utiliser un langage approprié; 5. Respecter ses engagements envers les autres. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. De dire des méchancetés au sujet de quelqu'un ou entretenir des préjugés; 2. De faire du sarcasme; 3. De pratiquer le jugement et les sous-entendus; 4. De lancer ou alimenter des rumeurs; 5. De s'attribuer la réalisation du travail d'un autre.

AGIR AVEC COLLABORATION AU QUOTIDIEN DANS NOTRE ORGANISATION, C'EST :

1. S'entraider entre collègues;
2. Être positif et réceptif;
3. S'assurer que le message est bien compris;
4. Développer son autonomie à la suite de la collaboration;
5. Partager ses idées et ses connaissances;
6. Être consciencieux;
7. Accepter les changements et s'y adapter;
8. Être capable de faire preuve de souplesse dans le but d'en venir à un compromis en cas de conflit;
9. Partager l'information à temps;
10. Apporter des commentaires constructifs;
11. Exprimer ses insatisfactions et ses désaccords aux bonnes personnes et dans le bon contexte;
12. Reconnaître la contribution de chacun;
13. Être à la recherche de solutions face aux problèmes
14. Reconnaître le droit à l'erreur et tenter de la corriger;
15. Avoir à cœur l'atteinte des résultats personnels et collectifs.

AGIR AVEC COLLABORATION, C'EST ÉVITER :

1. De s'isoler;
2. De se montrer indisponible pour ses collègues;
3. D'agir de manière individualiste;
4. De créer des conflits interpersonnels;
5. De ne pas écouter les autres;
6. De tenir à ses idées à tout prix, de ne pas essayer de bien comprendre les changements qui se produisent;
7. De communiquer la mauvaise information ou de négliger de mentionner l'information pertinente;
8. De communiquer un renseignement confidentiel;
9. D'attendre que les solutions soient apportées par ses collègues ou son supérieur;
10. D'être indifférent face à l'atteinte ou non des résultats personnels et collectifs.

AGIR AVEC COURTOISIE AU QUOTIDIEN DANS NOTRE ORGANISATION, C'EST :

1. Prendre le temps de saluer ses collègues;
2. S'intéresser aux besoins de notre entourage immédiat;
3. Avoir de l'empathie;
4. Accueillir les nouveaux employés adéquatement.

AGIR AVEC COURTOISIE, C'EST ÉVITER :

1. D'ignorer les autres;
2. D'adopter envers eux une attitude de rejet ou de mépris.

**AGIR AVEC POLITESSE AU QUOTIDIEN
DANS NOTRE ORGANISATION, C'EST :**

1. Adopter des comportements soucieux des autres par l'adoption de petits gestes, tels qu'employer les formules de politesse (merci, s'il vous plaît, etc.) et adopter un ton et un langage non verbal adéquats.

AGIR AVEC POLITESSE, C'EST ÉVITER :

1. D'agir de façon brusque dans son attitude en général avec autrui;
2. D'adopter un ton méprisant ou condescendant en s'adressant à quelqu'un;
3. Les remarques désobligeantes.

**AGIR AVEC SAVOIR-VIVRE AU QUOTIDIEN
DANS NOTRE ORGANISATION, C'EST :**

1. Démontrer des attitudes respectant le code d'éthique de l'organisation;
2. Agir envers l'autre de la même façon que l'on souhaiterait que les autres le fassent envers nous-même.

**AGIR AVEC SAVOIR-VIVRE, C'EST
ÉVITER :**

1. D'aller à l'encontre du code d'éthique ou de la déontologie professionnelle.

Actions à entreprendre en cas d'incivilité

1. Il est attendu que l'employé, le cadre, le médecin ou le bénévole qui se sent victime ou qui est témoin 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 conduite en place dans l'organisation.
2. Si le comportement ne change pas, l'employé, le cadre, le médecin ou le bénévole peut parler une seconde fois à la personne au comportement indésirable. Pour s'y préparer, il peut utiliser la méthode de rétroaction recevable, disponible sur l'intranet dans la section *Prévention > Coffret prévention des conflits*.

À cette étape, l'employé, le cadre ou le bénévole peut demander conseil à son supérieur immédiat. Si la personne concernée est son supérieur immédiat, l'employé peut demander conseil au Service du développement organisationnel de la Direction des ressources humaines des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ).

Le médecin peut, quant à lui, demander conseil à son chef de service. Si la personne concernée est son chef de service, il peut se référer à son chef de département ou bien au directeur des services professionnels.

3. Si le comportement non désiré persiste, l'employé, le cadre, le médecin ou le bénévole doit en parler avec son gestionnaire ou chef médical. La personne au comportement présumé discourtois est alors rencontrée par son gestionnaire ou son chef médical pour lui demander sa version des faits, lui signifier l'importance de la civilité, lui rappeler le code de conduite et clarifier ses attentes.

Selon la situation et l'ouverture des personnes en cause, le gestionnaire de l'employé, du cadre ou du bénévole peut ensuite inviter la personne plaignante à une rencontre permettant de faciliter le dialogue entre les deux parties pour qu'elles arrivent à s'entendre directement. À cette fin, il peut recourir aux conseils du Service du développement organisationnel de la DRHCAJ.

Quant au médecin, il peut recourir aux conseils de son chef de département ou bien au directeur des services professionnels.

Si la personne concernée est son supérieur immédiat, l'employé, le bénévole ou le cadre peut demander conseil au Service du développement organisationnel dans le choix des actions appropriées possibles. Dans le cas d'un médecin, si la personne concernée est son chef de service, il peut se référer à son chef de département ou bien au directeur des services professionnels.

Le gestionnaire ou le chef médical fait un suivi pour s'assurer que la situation est résolue. Sinon, il doit prendre les moyens nécessaires pour faire cesser les incivilités avant que la situation ne se détériore davantage.

Le mécanisme de plainte est prévu dans la Procédure visant la gestion des situations conflictuelles et le traitement des plaintes de harcèlement et violence (DRHCAJ-PRO-001). Lorsqu'elle vise un médecin, le mécanisme est précisé dans le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes (CPQS-RE-001).

4. Il est attendu que le supérieur immédiat peut intervenir à tout moment, lorsqu'il constate un comportement incivil de la part d'un employé, cadre, médecin ou bénévole.

Il est attendu que, de façon organisationnelle, chaque personne, qu'elle soit employée, cadre, médecin ou bénévole, est appelée à signifier un comportement incivil à la personne concernée, lorsqu'elle en est témoin.

Source : SAVARD, M-F. *Modèle d'un code de conduite*, Ordre des conseillers en ressources humaines agréés

Agir avec civilité pour un milieu de travail sain et performant, [Enregistrement vidéo], réalisateur : RRSPT en collaboration avec le MESS; [présentation : Manon Cléroux]; 6 min 58 s.

**Centre intégré
de santé
et de services sociaux
du Bas-Saint-Laurent**

Québec 