

Incivilité, harcèlement et violence :

agir en amont pour assurer un milieu de travail sain ■

Prévenir l'incivilité, le harcèlement et la violence, c'est d'abord agir sur les facteurs de risque.



À Santé Québec Outaouais, nous nous engageons à offrir un milieu de travail empreint de civilité, sans harcèlement ni violence. Chaque personne a un rôle à jouer pour maintenir un climat respectueux, inclusif et bienveillant.



AGISSONS ENSEMBLE POUR PRÉVENIR LES RPS !

Prévenir l'incivilité, le harcèlement et la violence fait partie de notre responsabilité collective.

Pour y parvenir, il est important d'agir tôt et de créer des conditions favorables à des relations de travail saines. Le respect mutuel, le soutien du gestionnaire, l'écoute, la reconnaissance, la communication et la collaboration sont des leviers essentiels pour maintenir un climat de travail respectueux et bienveillant.

La prévention de la violence passe également par la mise en place de mesures adaptées à la réalité du milieu de travail et par le soutien des équipes exposées à un risque accru de violence.

DE QUOI PARLE-T-ON ?

L'incivilité correspond à des comportements qui manquent de respect ou de courtoisie, par exemple interrompre constamment une personne, ignorer ses collègues ou adopter un ton déplacé.

Le harcèlement psychologique est une conduite vexatoire se manifestant par des paroles, des gestes ou des comportements hostiles ou non désirés qui portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité d'une personne et rendent le milieu de travail néfaste.

La violence peut être verbale, psychologique ou physique. Elle peut provenir d'un collègue, d'un gestionnaire, d'un usager, d'un proche ou d'un visiteur.

QUELS FACTEURS PEUVENT AUGMENTER LES RISQUES ?

Certains facteurs de risques psychosociaux peuvent contribuer aux tensions et aux comportements irrespectueux :

- une charge de travail élevée;
- un manque de soutien;
- une faible reconnaissance;
- des rôles et responsabilités peu clairs;
- un manque de communication;
- un sentiment d'iniquité ou d'injustice;
- des tensions persistantes au sein des équipes.

Dans certains milieux, le risque de violence peut également être augmenté par :

- des interventions auprès de personnes en situation de crise, de détresse ou présentant des comportements agressifs;
- des mesures de prévention, de protection ou de sécurité qui ne sont pas adaptées aux risques présents dans le milieu.

Pour aller plus loin, retrouvez une foule de ressources sur Intranet en suivant les liens suivants :

Espace employé : [Conflit, incivilité et harcèlement](#) ou **Espace cadre :** [Milieu sain et sécuritaire](#)