



POSA Source des Monts

Politique sur le respect, la civilité et le comportement professionnel envers les employés et les usagers

Document interne – Confidentiel

Version 1 – 11 mars 2026

Approuvé par le conseil d'administration le :

Table des Matières

Contenu

1. Préambule.....	3
2. Objectifs.....	3
3. Champ d'application.....	3
4. Définition.....	4
4.1 Respect.....	4
4.2 Civilité.....	4
4.3 Comportement professionnel.....	4
4.4 Usager.....	4
5. Principes directeurs.....	4
6. Comportements attendus.....	4
7. Comportements inacceptables.....	5
8. Responsabilités.....	5
8.1 Employés, bénévoles et stagiaires.....	5
8.2 Gestionnaires et direction.....	6
8.3 Conseil d'administration.....	6
9. Signalement d'une situation.....	6
10. Traitement des situations.....	6
11. Mesures administratives ou disciplinaires.....	7
12. Confidentialité.....	7
13. Absence de représailles.....	7
14. Diffusion et application.....	7
15. Responsable de l'application.....	8
16. Révision.....	8
17. Adoption.....	8

1. Préambule

L'organisation reconnaît l'importance de maintenir un milieu de travail sain, respectueux, sécuritaire et propice à la collaboration. Elle reconnaît également le droit des usagers d'être accueillis et accompagnés avec dignité, courtoisie et professionnalisme.

La présente politique établit les règles de conduite attendues afin de favoriser des relations harmonieuses entre les employés, les gestionnaires, les bénévoles, les stagiaires, les administrateurs et les usagers. Elle vise à prévenir les comportements inappropriés, à promouvoir la civilité et à encadrer les interventions en cas d'écarts de conduite.

2. Objectifs

La présente politique a pour objectifs de :

- promouvoir le respect et la civilité dans toutes les relations de travail;
- assurer un comportement professionnel adéquat envers les usagers;
- prévenir les conflits, les attitudes irrespectueuses et les comportements nuisibles au climat de travail ou à la qualité des services;
- préciser les responsabilités de chacun;
- établir un mécanisme d'intervention en cas de situation problématique.

3. Champ d'application

Cette politique s'applique à toute personne œuvrant pour ou au nom de l'organisation, notamment :

- les employés;
- les gestionnaires;
- les membres de la direction;
- les bénévoles;
- les stagiaires;
- les administrateurs;
- toute autre personne appelée à intervenir dans le cadre des activités de l'organisation.

Elle s'applique dans tous les contextes liés au travail, incluant :

- sur les lieux de travail;
- lors des réunions, activités et déplacements liés au travail;

- dans les communications verbales, écrites, téléphoniques et électroniques;
- dans les relations avec les usagers, les proches, les partenaires et le public.

4. Définitions

4.1 Respect

Attitude démontrant de la considération envers les personnes, leurs fonctions, leurs limites, leurs opinions et leur dignité.

4.2 Civilité

Ensemble de comportements contribuant à des rapports harmonieux, courtois, polis et professionnels dans le cadre du travail.

4.3 Comportement professionnel

Conduite attendue dans l'exercice de ses fonctions, fondée sur la courtoisie, la collaboration, la retenue, l'écoute, le jugement et le respect des normes de l'organisation.

4.4 Usager

Toute personne qui reçoit, demande ou sollicite des services de l'organisation, de même que, lorsque pertinent, ses proches ou représentants.

5. Principes directeurs

L'organisation affirme les principes suivants :

- toute personne a droit au respect et à la dignité;
- toute personne doit être traitée avec équité, courtoisie et professionnalisme;
- les échanges doivent se dérouler dans un climat de collaboration et de bonne foi;
- les désaccords doivent être exprimés de façon constructive;
- les comportements irrespectueux, méprisants, agressifs ou humiliants ne sont pas tolérés;
- la qualité des relations interpersonnelles fait partie intégrante de la qualité des services offerts aux usagers.

6. Comportements attendus

Toute personne visée par la présente politique doit notamment :

- adopter un langage respectueux et un ton approprié;
- faire preuve de politesse, d'écoute et d'ouverture;

- collaborer avec ses collègues et supérieurs dans un esprit professionnel;
- accueillir les usagers avec considération, patience et impartialité;
- gérer les tensions et désaccords avec calme et respect;
- éviter les jugements, les remarques blessantes et les attitudes méprisantes;
- respecter les rôles, responsabilités et limites de chacun;
- contribuer activement à un climat de travail sain et sécuritaire.

7. Comportements inacceptables

Sans limiter la portée de la présente politique, les comportements suivants sont considérés comme inacceptables :

- parler sur un ton agressif, arrogant, sec ou méprisant;
- crier, invectiver ou intimider un collègue ou un usager;
- faire des remarques insultantes, humiliantes, sarcastiques ou dénigrantes;
- ignorer volontairement une personne de manière irrespectueuse;
- couper la parole de façon répétée ou refuser systématiquement d'écouter;
- propager des propos malveillants ou alimenter un climat de tension;
- adopter une attitude hostile, provocatrice ou non collaborative;
- transmettre des messages, courriels ou textes au contenu irrespectueux;
- manquer de respect envers un usager, le rabaisser ou le traiter sans considération;
- nuire volontairement au travail d'autrui ou au bon déroulement des services.

8. Responsabilités

8.1 Employés, bénévoles et stagiaires

Ils doivent :

- respecter la présente politique;
- adopter une conduite professionnelle en tout temps;
- contribuer à un climat de travail respectueux;
- signaler toute situation préoccupante, lorsque nécessaire.

8.2 Gestionnaires et direction

Ils doivent :

- promouvoir activement les valeurs de respect et de civilité;
- intervenir rapidement lorsqu'une situation problématique est portée à leur attention;
- agir avec impartialité, rigueur et discrétion;
- soutenir les personnes concernées et assurer un suivi approprié.

8.3 Conseil d'administration

Le conseil d'administration veille à l'adoption, à la diffusion et à la révision de la présente politique, ainsi qu'à la cohérence de son application au sein de l'organisation.

9. Signalement d'une situation

Toute personne qui s'estime victime ou témoin d'un comportement contraire à la présente politique peut, selon les circonstances :

- exprimer à la personne concernée que son comportement est inadéquat, lorsque cela est possible et sécuritaire;
- en informer son supérieur immédiat;
- en informer la direction générale;
- lorsqu'une situation implique la direction générale, en informer la présidence du conseil d'administration ou la personne désignée.

Le signalement devrait, dans la mesure du possible, être accompagné d'informations factuelles, notamment :

- la date et l'heure de l'événement;
- les paroles, gestes ou attitudes observés;
- les personnes impliquées;
- les témoins, s'il y a lieu;
- les conséquences observées.

10. Traitement des situations

Toute situation signalée sera examinée avec diligence, objectivité et discrétion. Selon la nature de la situation, l'organisation pourra :

- rencontrer les personnes concernées;
- recueillir les faits pertinents;
- rappeler les attentes comportementales;
- proposer des mesures de résolution ou d'accompagnement;
- imposer les mesures administratives ou disciplinaires appropriées.

Le traitement d'une situation se fera dans le respect des droits de toutes les personnes concernées.

11. Mesures administratives ou disciplinaires

Selon la gravité, la répétition ou les conséquences du comportement, les mesures suivantes peuvent être appliquées :

- rappel verbal des attentes;
- rencontre de recadrage;
- avis verbal ou écrit;
- mesure corrective;
- suspension;
- toute autre mesure jugée appropriée;
- pouvant aller jusqu'au congédiement, selon les règles applicables.

12. Confidentialité

Toute démarche entreprise en vertu de la présente politique sera traitée avec discrétion. L'information sera partagée uniquement avec les personnes qui doivent la connaître dans le cadre du traitement de la situation, sous réserve des obligations légales applicables.

13. Absence de représailles

Aucune représaille ne peut être exercée contre une personne qui, de bonne foi, signale une situation, demande de l'aide, collabore à une vérification ou participe au traitement d'un dossier visé par la présente politique.

14. Diffusion et application

La présente politique doit être portée à la connaissance de l'ensemble du personnel, des gestionnaires, des bénévoles, des stagiaires et, lorsque pertinent, des administrateurs. Elle entre en vigueur dès son adoption et s'applique conjointement avec les autres politiques et règles internes de l'organisation.

15. Responsable de l'application

La direction générale est responsable de l'application de la présente politique, à moins qu'une autre personne ne soit désignée par résolution du conseil d'administration.

Lorsqu'une situation concerne la direction générale, la responsabilité de l'application revient à la présidence du conseil d'administration ou à toute autre personne désignée par celui-ci.

16. Révision

La présente politique doit être révisée périodiquement, ou au besoin, afin d'assurer sa pertinence, sa conformité et son efficacité.

17. Adoption

Titre de la politique : Politique sur le respect, la civilité et le comportement professionnel envers les employés et les usagers

Date d'adoption : _____

Résolution no : _____

Date d'entrée en vigueur : _____

Date de révision : _____

Signatures :

Présidence du conseil d'administration : _____

Direction générale : _____