

DIVISION RESPECT DE LA PERSONNE

OFFRE DE SERVICES



*Agir pour s'entendre,
un choix qui s'impose*



Nos rôles et responsabilités

- Responsable de l'application de la Politique de respect de la personne.
- Offre des mécanismes d'aide.
- Traite les demandes d'intervention, les signalements et les plaintes formelles.

Division respect de la personne



NOS SERVICES



Prévention en matière de respect de la personne

Nos formations et nos ateliers placent le participant au centre des apprentissages à l'aide de stratégies pédagogiques dynamiques, interactives et diversifiées.

Référez-vous aux pages 4 à 7 pour l'offre de prévention.



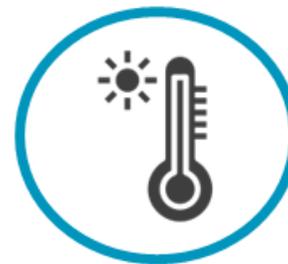
Soutien conseil et accompagnement

Tout membre de la communauté municipale peut obtenir des renseignements, de l'aide ou des conseils sur les moyens dont il dispose dans le cadre de la Politique de respect de la personne.



Médiation en dyade ou en équipe

La médiation permet d'identifier, ensemble, les besoins de chacun et les solutions permettant de rétablir des relations harmonieuses et fonctionnelles au travail.



Enquête en matière de climat de travail

À la suite d'une demande ou d'un signalement, l'enquête en matière de climat de travail diagnostique les problématiques en milieu de travail afin de mettre en place un plan d'action pour y remédier.



Traitement des signalements et des plaintes

À la suite d'un signalement ou d'une plainte, une analyse préliminaire ou une enquête permettent d'évaluer s'il y a présence de problématiques de harcèlement psychologique ou sexuel ou d'incivilité.

FORMATION DES GESTIONNAIRES



Pour plus d'informations sur l'offre destinée aux gestionnaires :

Davone Outhavong, conseillère - Politique de respect de la personne
514-868-7856 ou davone.outhavong@ville.montreal.qc.ca

Les formations des gestionnaires sont regroupées selon leurs rôles et responsabilités en vertu de la Politique de respect de la personne : **Donner l'exemple, Communiquer et Agir.**

**Deux modules de formation en ligne sur le Respect de la personne sont préalables aux formations offertes en salle.*



DONNER L'EXEMPLE GÉRER PAR L'EXEMPLE

Disponible en session publique et sur demande en équipe de gestion naturelle

Formation en salle (3,5 h)

Utilisation de l'exposé et de discussion en groupe

Objectifs :

- Développer et renforcer la conscience de soi.
- Identifier ses forces et ses points de vigilance afin de prendre conscience des impacts de ses comportements.
- Identifier des stratégies de maîtrise de soi.



COMMUNIQUER GÉRER DANS LE RESPECT

Disponible sur demande en équipe naturelle de gestion
Formation en salle (3,5 h)

Utilisation de l'exposé, étude de cas ou résolution de cas réels

Objectifs :

- Exprimer clairement ses attentes en matière de respect à l'aide de comportements concrets et observables.
- Identifier des actions pour prévenir et faire cesser les écarts de conduites.
- Exercer la méthode de rétroaction FIA.

FORMATION DES GESTIONNAIRES



AGIR

GÉRER LES CONDUITES DÉRAISONNABLES

Disponible en session publique et sur demande en équipe de gestion naturelle

Formation en salle (3,5 h)

Utilisation de l'exposé, discussion en groupe et résolution de cas réels

Objectifs :

- Se préparer mentalement et émotionnellement avant d'agir sur des conduites déraisonnables (p. ex. comportement émotif, rigide, défensif ou de victimisation).
- Mettre en pratique l'approche de responsabilisation à l'aide de la méthode de rétroaction FIA.
- Adapter et intensifier progressivement son encadrement lorsque nécessaire pour faire cesser les conduites déraisonnables.

DROIT DE GÉRANCE VERSUS ABUS D'AUTORITÉ

Disponible en session publique et sur demande en équipe de gestion naturelle

Formation en salle (3,5 h)

Utilisation de l'exposé, étude de cas et résolution de cas réels

Objectifs :

- Distinguer différentes notions telles que le droit de gérance, l'abus de gestion et le harcèlement psychologique.
- Exercer son droit de gérance en appliquant les trois principes de la saine gestion : respect, équité et justice.

PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

Disponible en session publique et sur demande en équipe de gestion naturelle

Formation en salle (3,5 h)

Utilisation de l'exposé, étude de cas et jeux de rôles

Objectifs :

- Identifier les facteurs de risques afin de prévenir l'escalade vers le harcèlement ou la violence.
- Mettre en œuvre des actions pour prévenir et gérer efficacement les conflits.

FORMATION DES INTERVENANTS EN RH



Pour plus d'informations sur l'offre destinée aux intervenants en RH :

Lisiane Lafortune, conseillère - Politique de respect de la personne

514-868-7803 ou lisianelafortune@ville.montreal.qc.ca

RÔLE ACTIF DES INTERVENANTS EN RESSOURCES HUMAINES (AM)



Disponible en session publique

Formation en salle (3 h)

Utilisation de l'exposé et étude de cas

Objectifs :

- Rappeler les obligations de l'employeur et le rôle des intervenants RH en matière de respect de la personne.
- Identifier les facteurs de risque.
- Exercer un rôle actif en conformité avec la Politique de respect de la personne.

FORMATION DE FORMATEUR - COMMUNICATION BIENVEILLANTE

Disponible sur demande

Formation en salle (3,5 h)

Utilisation de l'exposé, discussion de groupe et jeux de rôles

À la suite de cette formation, les participants seront en mesure de former les employés. Les objectifs sont :

- Rappeler l'essentiel de la Politique de respect de la personne.
- Discuter des forces et des points de vigilance de l'équipe en matière de civilité.
- S'affirmer sainement à l'aide de la méthode de rétroaction respectueuse (FID).

DIALOGUE ASSISTÉ (PM)

Préalable : Rôle actif des intervenants en ressources humaines

Disponible en session publique

Formation en salle (3,5 h)

Utilisation de l'exposé, démonstration et jeux de rôles

Objectifs :

- Saisir l'importance des émotions et des besoins dans la dynamique conflictuelle.
- Utiliser des techniques de communication facilitant le dialogue entre les employés.
- Entreprendre la démarche de dialogue assisté pour rétablir une saine relation entre les employés.

FORMATION DES INTERVENANTS EN RH



TABLE DE DISCUSSION - CLIMAT DE TRAVAIL

Disponible en session publique

Utilisation de groupe de discussion et résolution de cas réels

Objectifs :

- Échanger avec ses pairs sur une thématique reliée au climat de travail.
- Identifier des pistes de solutions pour résoudre des cas réels.
- Partager les meilleures pratiques en ressources humaines (p. ex. outils, jurisprudences, nouvelles tendances).

PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT, DE MÉDIATION ET D'ENQUÊTE

Disponible en session publique

Formation en salle (3 h)

Utilisation de l'exposé et travail en équipe

Objectifs :

- Informer des processus de médiation, d'enquête de climat de travail et d'enquête de harcèlement.
- Soutenir et accompagner le gestionnaire ainsi que les équipes à l'aide d'actions concrètes tout au long de la démarche de médiation ou d'enquête (avant, pendant et après).

IDENTIFIER LES FACTEURS DE RISQUE

Disponible en session publique

Atelier en salle (3 h)

Utilisation de l'exposé et travail en équipe

Objectifs :

- Identifier les facteurs de risque allant à l'encontre d'un milieu de travail sain et exempt de harcèlement psychologique ou sexuel à l'aide d'un outil simple.
- Préparer l'exercice d'identification des facteurs de risque (qui, quand et comment).
- Identifier des mesures correctives destinées à la gestion.

Coordonnées de la Division respect de la personne



TÉLÉPHONE

514 868-3084



COURRIEL

respectdelapersonne@
ville.montreal.qc.ca



INTRANET

monintranet/respect

EXTRANET

[ville.montreal.qc.ca/
sectionemployes](http://ville.montreal.qc.ca/sectionemployes)