

AIDE-MÉMOIRE

À L'INTENTION DU PERSONNEL
ET DES GESTIONNAIRES

LA CIVILITÉ, UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE



QU'EST-CE QUE LA CIVILITÉ?

La civilité se définit comme un comportement qui contribue à maintenir les normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. Il s'agit d'un ensemble de règles de conduite qui visent le bien-être de l'ensemble des membres d'une communauté par des conduites empreintes de : **respect, collaboration, politesse, courtoisie** et **savoir-vivre**.

QU'EST-CE QUE LA CONSIDÉRATION?

Ce sont tous ces petits gestes ou marques d'attention qu'on a à l'égard de quelqu'un qui témoignent de notre capacité à comprendre la réalité de l'autre, à se mettre à sa place. Voici quelques exemples :

- Inviter un nouveau collègue à se joindre à vous pour le lunch
- Offrir spontanément votre aide à un collègue, sans rien attendre en retour
- Sourire
- Porter une attention à la façon dont vous adressez vos demandes
- Avoir une écoute attentive

QU'EST-CE QUE L'INCIVILITÉ?

L'incivilité se définit comme un comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel, qui crée un inconfort important dans le milieu de travail et qui a un impact négatif sur le climat de travail.

Gestes d'INCIVILITÉ flagrants

Sacrer après quelqu'un, claquer la porte, se laisser emporter par la colère, faire des remarques ou des blagues discriminatoires, etc.

Gestes d'INCIVILITÉ subtils

(petits gestes qui, pris isolément, semblent anodins, mais à force de répétition deviennent irritants et enveniment le climat de travail)

S'imposer dans l'environnement de l'autre, donner une rétroaction négative, porter un jugement sur l'autre en public, alimenter des rumeurs, refuser de parler à un collègue, l'ignorer ou l'isoler, retenir de l'information utile pour un collègue, ne pas offrir son aide ou refuser d'aider, etc.

LE GESTIONNAIRE, COMME REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION, DEVRAIT :

- Donner l'exemple
- Faire connaître les règles de civilité
- Nommer et gérer rapidement les écarts de comportement dont il est personnellement témoin

S'il n'en est pas directement témoin :

- Habilitier ses employés à intervenir directement les uns auprès des autres de façon recevable
- Intervenir directement dans les cas où les manquements allégués sont graves
- S'assurer que les comportements changent, en intensifiant les mesures prises

L'ORGANISATION DEVRAIT :

- Offrir aux travailleurs un milieu de travail sain
- Assurer la santé, la sécurité, la dignité et l'intégrité physique et psychologique des employés
 - Prévenir et intervenir

**UNE CORESPONSABILITÉ :
LA CIVILITÉ ET LA
CONSIDÉRATION,
C'EST L'AFFAIRE DE TOUS!**

L'EMPLOYÉ DEVRAIT :

- Agir avec civilité
- Intervenir directement de façon recevable auprès des autres
- Informer son supérieur en cas de manquement grave
- Demander de l'aide en cas de non-résolution (supérieur, représentant des ressources humaines, PAE, syndicats, etc.)

AIDE-MÉMOIRE

À L'INTENTION DU PERSONNEL
ET DES GESTIONNAIRES

LA CIVILITÉ,
UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE



QUELS SONT LES PIÈGES QUI VOUS GUETTENT?

- Banaliser les comportements inappropriés ou, à l'opposé, se montrer trop intransigeant et réagir
- Laisser le temps arranger les choses
- Croire qu'il n'y aura pas de conséquences pour des comportements inappropriés
- Excuser ses propres comportements ou ceux des autres (par exemple, en raison de moments difficiles vécus ou pour des raisons de tempérament)
- Demander trop hâtivement à quelqu'un d'autre d'intervenir à notre place.

UN SEUL BUT DEVRAIT ÊTRE VISÉ : FAIRE CESSER OU FAIRE CHANGER LE COMPORTEMENT

QUAND INTERVENIR?

Cela dépend de la gravité du comportement ou du geste posé :

- S'il s'agit d'un comportement d'incivilité flagrant : intervenir le plus tôt possible
- S'il s'agit d'un comportement agaçant ou irritant : vous pourriez attendre une certaine répétition pour légitimer votre intervention auprès de la personne concernée

MIEUX VAUT INTERVENIR TROP TÔT QUE TROP TARD

AUPRÈS DE QUI INTERVENIR?

Cela dépend aussi de la gravité du comportement ou du geste posé :

- S'il s'agit de harcèlement, de discrimination ou de criminalité, référez-vous à votre gestionnaire (si c'est ce dernier qui est en cause, référez-vous à un représentant des ressources humaines ou du syndicat)
- S'il s'agit d'un geste incivil plus subtil, mieux vaut intervenir directement auprès de la personne concernée

COMMENT INTERVENIR? UNE RÈGLE DE TROIS À RETENIR

1

INTERVENTION

Directement auprès de la personne

- Demeurez calme et concis
- Évitez les BMR (blâmes, mépris, reproches)
- Offrez une **rétroaction recevable**

2

INTERVENTION

Si la même situation se reproduit : directement auprès de la personne

- Revenez à la charge plus formellement, mais toujours de façon recevable
- Posez clairement une fois de plus vos limites
- Informez l'autre personne que vous avez choisi de ne pas recourir à votre gestionnaire et que vous souhaiteriez que ce comportement cesse : en cas de récurrence, le gestionnaire sera avisé de la situation

3

INTERVENTION

S'il n'y a toujours pas de changement : demandez de l'aide à votre gestionnaire

- Précisez la nature de vos interventions précédentes et le fait que vous n'arrivez pas à résoudre le problème
- Demandez à votre gestionnaire d'intervenir

5

ÉTAPES POUR UNE RÉTROACTION RECEVABLE

1. L'intention (le « pourquoi »)
2. Les faits (documentés)
3. Les effets (impacts réels découlant de ces faits)
4. Mes sentiments (inquiété, déçu, fâché, etc.)
5. La demande (attentes claires et précises)

N'OUBLIEZ PAS QUE LA CIVILITÉ ET LA CONSIDÉRATION, C'EST L'AFFAIRE DE TOUS!

Si chacun s'occupe d'abord de ses comportements et ensuite de ceux des autres, cela peut faire toute la différence au niveau de la qualité de vie au travail!

