DÉFINITIONS

CIVILITÉ

« La civilité, c'est l'ensemble de tous les petits sacrifice que l'on doit faire si l'on veut être capable de vivre ensemble. La civilité est le plus petit dénominateur commun de nos relations interpersonnelles.» **Carter (1998)**

Ainsi, la civilité se définit comme un comportement qui contribue à maintenir les normes de respect mutuel établis dans un milieu de travail. Il s'agit d'un ensemble de règles de conduites, explicites et implicites, qui encadrent nos comportements et qui visent le bien-être de l'ensemble des emembres d'une communauté par des conduite .

Les comportements d'incivilité réfèrent à des comportements impolis, grossiers, discourtois et font preuve d'un manque de considération, de respect pour autrui.

HARCÈLEMENT

Conduite vexatoire (c'est à dire abusive, humiliante ou blessante) se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes **répétés,** qui sont **hostiles** et non désirés, laquelle **porte atteinte** à la dignité ou à l'intégrité **psychologique** ou **physique** du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.

Il comprend tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarasse une personne et tout acte d'intimidation, de menace ou de discrimination.

Une seule conduite grave peut constituer du harcèlement psychologique [1]

1.Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail

DROIT DE GÉRANCE

Droit de l'employeur de mettre en place des mécanismes lui permettant de contrôler et d'évaluer le comportement et le rendement de ses employés. Il prend donc des décisions liées à l'atteinte des objectifs du CISSS de Laval dans le souci de la réalisation de sa mission, mais non dans le but de nuire aux employés.

" Vous avez le droit de diriger vos employés et de prendre des décisions pour la profitabilité de votre entreprise et la bonne marche de vos affaires. Ces décisions ne doivent toutefois pas avoir pour objectif de nuire à vos employés. C'est à vous, par exemple, de déterminer le travail à faire, la manière dont il doit être fait et quand il doit être fait.[1]"

1.CNESST http://www.cnt.gouv.qc.ca/en-cas-de/pratiques-interdites/vous-etes-employeur/index.htm

L'HARMONIE AU TRAVAIL d'un commun accord

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval Québec

EXEMPLES DE COMPORTEMENTS

INCIVILITÉ

Propager des rumeurs, participer à du commérage ou médire sur les collègues de travail

Refuser son aide à un collègue

Adopter un comportement qui va à l'encontre des normes de respect: Gestes brusques, regards déplaisants, ton de voix impatient, fort, lever les yeux au ciel,

Avoir une attitude condescendante

Faire preuve d'une attitude négative en tout temps

Faire un reproche à une personne devant un groupe

Ne pas assumer ses erreurs

Retenir des informations

Créer des clans

Ignorer un collègue;

S'attribuer le crédit pour le bon travail des autres

Propager des rumeurs, commérages ou médisances. Exclure un ou des membres de l'équipe sur **les réseaux sociaux**

HARCÈLEMENT

Tirer la couette d'une collègue, la faire sursauter et lui demander un mot de passe pour la laisser passer;

Refuser de prendre ses pauses en même temps qu'un autre employé et faire preuve de violence verbale à son égard;

Faire des commentaires déplacés et des réprimenade devant des clients;

Persister à mettre en doute l'honnêteté d'un employé malgré l'absence de preuve;

Colporter de fausses rumeurs sur un collègue;

Dénigrer et isoler un employé;

Donner des surnoms, tenir des propos irrespectueux et faire des remarques dénigrantes;

Les notions de répétition, d'atteinte à la dignité (atteinte à l'estime de soi, affection du sommeil ou des comportements), d'impact sur le milieu de travail et de personne orienteront

Les conflits interpersonnels ne sont pas considérés comme du harcèlement.

Conduite grave:

Attouchements sexuels, supérieur qui s'adresse à un employé en lui parlant à deux pouce du nez; menaces verbale. L'effet nocif continu sur l'employé est aussi considéré comme un facteur aggravant.

DROIT DE GÉRANCE

Gérer le rendement

Organiser le travail

Rappeler à un employé comment accomplir ses tâches

Imposer des mesures disciplinaires

Signaler à un employé ses erreurs

Gérer les absences

Accorder une plus grande attention à un employé en particulier, compte tenu de son mauvais rendement ou de son comportement

Avoir des exigences de productivité

<u>Ne constitue pas du harcèlement mais bien des comportements de gestion malhabiles:</u>

Être directif, autoritaire ou insistant

Être peu soucieux des sentiments d'autrui

Parler de façon sèche

Bousculer les habitudes

« Dans la mesure où un employeur agit avec respect envers ses employés, que ses interventions sont axées sur les tâches à effectuer et non sur la personne, et qu'il n'exerce pas son droit de gestion de façon abusive ou discriminatoire, ses actions ne ***constituent pas du harcèlement psychologique****. »*

CNESST

L'HARMONIE AU TRAVAIL d'un commun accord

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval
Québec

NOS RESPONSABILITÉS

DIRECTION

- Faire la promotion de la civilité et des comportements respectueux attendus. Donner des lignes directrices claires en ce sens.
- Faire preuve de tolérance zéro face à des comportements non respectueux des règles en matière de civilité, de harcèlement et de violence.
- S'assurer que tous les employés ont droit à un milieu de travail sain empreint de civilité et exempt de toute forme de harcèlement et de violence.

CHEFS DE SERVICE

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité.
- Gérer les conflits dès qu'ils se présentent.
- S'assurer de donner l'information, la formation et le soutien nécessaire en matière de prévention, gestion et résolution de situations conflictuelles, de harcèlement et de violence en milieu de travail.
- Prendre rapidement les mesures nécessaires pour faire cesser toute situation conflictuelle ou de harcèlement qu'on lui signale ou dont il a connaissance.

EMPLOYÉS

- Faire preuve d'exemplarité en adoptant des comportements respectueux et empreints de civilité.
- Faire la promotion auprès de leurs collègues de la prévention des conflits, harcèlement, violence et civilité en milieu de travail.
- Communiquer directement une première fois avec la personne adoptant un comportement d'incivilité pour faire cesser le comportement et trouver une solution commune.
- S'investir au maintien d'un climat de travail empreint de respect et de civilité et dénoncer toute situation conflictuelle ou de harcèlement dont il est témoin.

Que faire lorsque cette situation se présente?

1

Mon collègue fait preuve d'incivilité à mon égard (se référer aux comportements d'incivilité présentés)

- Je prépare ma communication (je peux le faire avec l'aide de mon gestionnaire ou avec toute personne de confiance).
- Je rencontre mon collègue pour lui faire part de la situation. Je lui demande avant si c'est un bon moment. J'énonce ma communication en suivant les 5 étapes d'une communication efficace.
- Je trouve une solution avec mon collègue, si ça ne fonctionne pas, je nomme mes attentes.
- Si la situation se répète, je vais demander l'aide de ma gestionnaire.

2

A chaque journée de travail, lorsque j'entre dans le milieu de travail, un groupe d'individu (toujours les mêmes) refuse de me parler ou font sentir que ma présence n'est pas appréciée.

- Je tente d'aborder la situation avec mes collègues
- J'informe rapidement mon chef de service de la situation.
- Le chef valide l'information reçue (est-ce que l'employé désire porter plainte en vertu de la politique)
- Le chef informe le conseiller-cadre pivot

3

Alors que je souhaite dénoncer une situation vécue ou dont j'ai été témoin, un individu ou un groupe d'individu profère des menaces à mon égard.

- J'informe mon chef de service de la situation
- Le chef de service informe le conseiller-cadre pivot

4

Un collègue m'avise que certaines personnes rapportent ou colportent des rumeurs à mon sujet.

- Je prépare ma communication (je peux le faire avec l'aide de mon gestionnaire ou avec toute personne de confiance).
- Je rencontre mon collègue pour lui faire part de la situation. Je lui demande avant si c'est un bon moment pour lui. J'énonce ma communication en suivant les 5 étapes d'une communication efficace.
- Je trouve une solution avec mon collègue, si ça ne fonctionne pas, je nomme mes attentes.
- Si la situation se répète, je vais demander l'aide de ma gestionnaire.

5

Je suis témoin du fait qu'une collègue de travail se fait constamment traiter de nom par une autre collègue.

- J'informe la personne ma collègue que je ne suis pas d'accord avec ces agissements et lui demande d'adresser la situation avec la personne concernée si elle veut régler la situation
- J'informe mon chef de service de la situation.

6

Mon chef de service fait preuve d'incivilité à mon égard (se référer aux comportement d'incivilité présentés)

- Je prépare ma communication
- Je rencontre mon chef de service pour lui faire par de la situation.
- Je rencontre mon collègue et j'énonce ma communication en suivant les 5 étapes d'une communication efficace.
- Je trouve une solution avec mon chef de service
- Si la situation se répète, j'avise mon chef de service.