

Ville de Saint-Sauveur : Activité de sensibilisation à la civilité au travail



Comité ambassadeur
Marie-Claude Marcotte
Médiatrice-conciliatrice

Bienvenue!



Comité ambassadeur

- Présentation des membres du comité
- Le mandat du comité

Les objectifs de l'activité

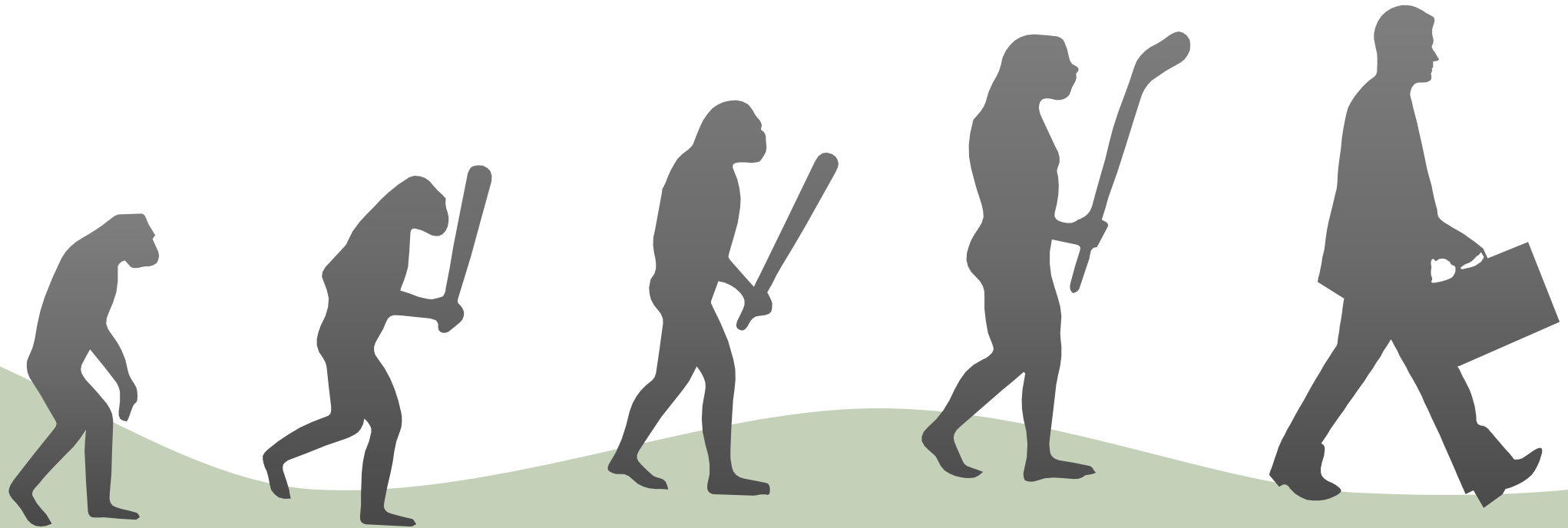
- 🌳 Vous sensibiliser à l'importance de la civilité au travail.
- 🌳 Vous outiller pour contribuer à la culture de civilité dans votre milieu de travail.

Le programme

- L'évolution des normes de conduite
- Les notions de base:
 - ✓ Pourquoi parler de la civilité au travail?
 - ✓ Qu'est-ce que la civilité au travail?
 - ✓ Qu'est-ce que l'incivilité au travail?
 - ✓ Les effets de l'incivilité.
 - ✓ L'incivilité et l'harcèlement psychologique.
 - ✓ Les responsabilités des acteurs de l'organisation
- Le guide collectif du mieux-être
- Méthode pour communiquer un malaise à un collègue

L'évolution du monde du travail et de ses normes de conduite

Ce qui était accepté avant, l'est-il encore aujourd'hui?



Avant, un bon employé,
c'était celui qui faisait son travail,
s'il écœurait les autres, on disait:

Il a du caractère et ... toute une personnalité !

Aujourd'hui, un bon employé,
c'est celui qui fait son travail
et ... qui s'entend avec tout le monde!





Autrefois, le rôle du patron,
c'était de prendre les moyens pour que le travail
soit bien effectué.

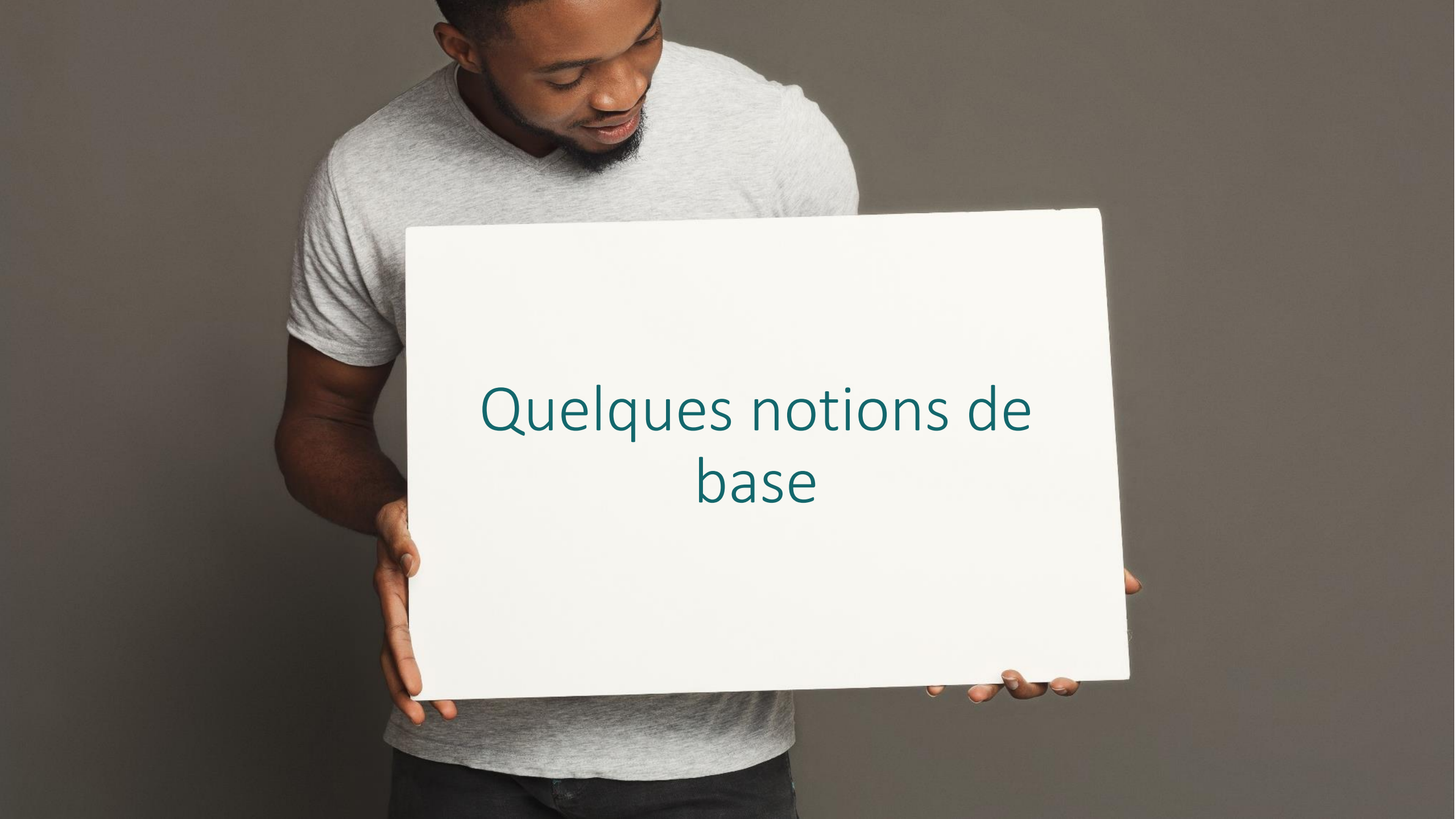
Aujourd'hui, un patron
doit s'assurer que **son équipe est mobilisée, que
le climat de travail est sain**
et que le travail est bien effectué.

De nos jours,
la dimension **savoir-être**
est aussi importante
que la dimension **savoir-faire...**




**Est-ce que la vie dans vos équipes a
changé au fil des années?**



A man with a beard, wearing a grey t-shirt, is holding a large white rectangular sign in front of his chest. He is looking down at the sign. The background is a plain, dark grey wall.

Quelques notions de
base

Pourquoi parler de civilité au travail?

- 🌳 C'est la base d'un climat de travail sain.
 - 🌳 En mettant de l'avant la civilité, on travaille tous à prendre soin du climat et à prévenir les conflits.
 - 🌳 C'est un outil de prévention de la santé.
- 

La civilité

Selon vous, est-ce que la civilité implique d'être ami avec tous nos collègues?

- « La civilité, c'est l'ensemble de tous les petits sacrifices que l'on doit faire si l'on veut être capable de vivre ensemble. » (Carter, 1998)
- Agir avec civilité peut nous demander un effort mais l'on souhaite tous que les autres fassent ce même effort envers nous.

- Selon vous, qu'est-ce que la civilité au travail?
- Pouvez-vous donner des exemples de gestes de civilité au travail?

Qu'est-ce que la civilité au travail ?

- Respect
- Collaboration
- Politesse
- Courtoisie
- Savoir-vivre

La civilité en milieu de travail fait référence à un ensemble de règles de conduite qui visent le bien-être d'un groupe.

Il s'agit d'avoir des comportements permettant le bien-vivre ensemble.

C'est l'ensemble des petits gestes que chacun pose au quotidien dans un milieu pour rendre la vie de groupe correcte et acceptable.

L'incivilité et le harcèlement psychologique



Pouvez-vous nommer des gestes d'incivilité?

Des exemples de gestes d'incivilité

- ✪ Faire un reproche à une personne devant un groupe;
- ✪ Médire et colporter des rumeurs;
- ✪ Crier après quelqu'un;
- ✪ Quitter la table quand un collègue arrive;
- ✪ Consulter son téléphone pendant que quelqu'un nous parle;
- ✪ Être négatif face aux propos de nos collègues;
- ✪ Donner un surnom blessant;
- ✪ Claquer une porte;
- ✪ Utiliser des termes vulgaires pour décrire un collègue;
- ✪ Faire des gestes/farces déplacés, incluant les commentaires sexistes;
- ✪ Laisser l'environnement de travail malpropre;
- ✪ Couper la parole ou accaparer la conversation sans tenir compte des autres;

Qu'est-ce que l'incivilité ?

C'est une conduite qui, sans être grave ou sévère, enfreint les normes de respect mutuel prévalant dans un milieu de travail;

- Impolitesse
- Mesquineries
- Langage grossier
- Médisance (dénigrer, diffamation, parler dans le dos des autres)

...Et qui témoigne d'un manque d'égard face à autrui.

**L'incivilité,
ce n'est pas seulement des gestes que nous posons,
mais aussi des gestes que nous ne posons pas!**



**Pensez-vous qu'il existe de
l'incivilité actuellement dans
votre milieu du travail?**



Dans votre milieu de travail, avez-vous été TÉMOIN de gestes d'incivilité tels que: (0 point)

[Plus de détails](#)

■ Jamais ■ Rarement ■ Souvent

Une ou des personnes qui propagent des rumeurs aux dépens des autres?

Une ou des personnes qui regardent leur cellulaire au lieu d'écouter la personne avec qui elle parle?

Une ou des personnes qui parlent dans le dos des autres, qui critiquent les compétences et le travail de...

Une ou des personnes qui se moquent des autres ou qui font des blagues qui créent de l'inconfort?

Une ou des personnes qui ignorent certaines personnes volontairement?

Une ou des personnes qui laissent traîner des choses dans les lieux partagés?



Dans votre milieu de travail, avez-vous été TÉMOIN de gestes d'incivilité tels que

Une ou des personnes qui discutent ou textent durant les rencontres d'équipe (réunions, formations...)?

Une ou des personnes qui parlent régulièrement en même temps que les autres?

Une ou des personnes qui se mêlent de ce qui ne les regarde pas?

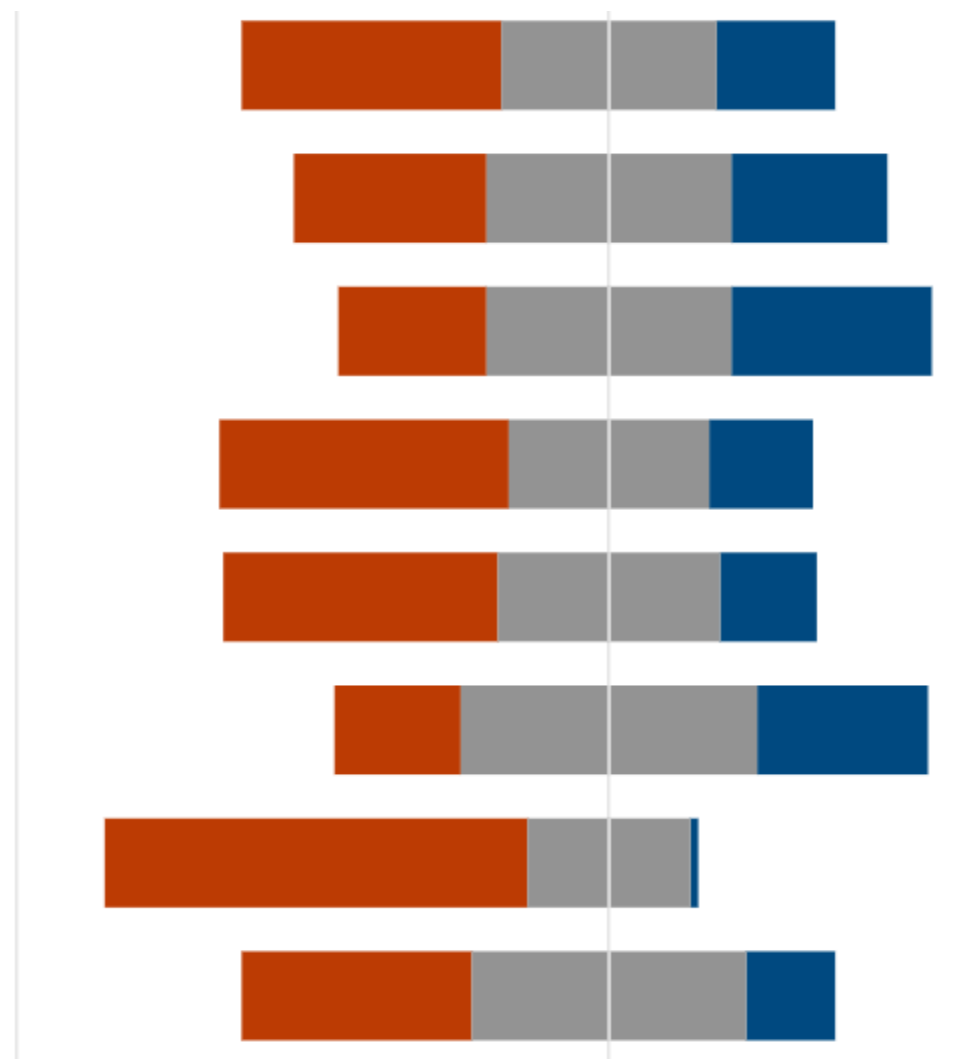
Une ou des personnes qui dénigrent un collègue devant les autres?

Une ou des personnes qui haussent le ton lors de discussion?

Une ou des personnes qui ont fréquemment des attitudes négatives (chialage, dénigrement...)?

Une ou des personnes qui utilisent un contenu ou une forme inappropriés dans les courriels (caractère gras,...

Une ou des personnes qui répondent tardivement ou qui ne répondent pas à leur courriel?



Dans votre milieu de travail, avez-vous été VICTIME de gestes d'incivilité tels que:

Une ou des personnes qui propagent des rumeurs à votre égard?

Une ou des personnes qui regardent leur cellulaire au lieu de vous écouter quand vous parlez?

Une ou des personnes qui vous blâment pour leurs erreurs?

Une ou des personnes qui parlent dans votre dos?

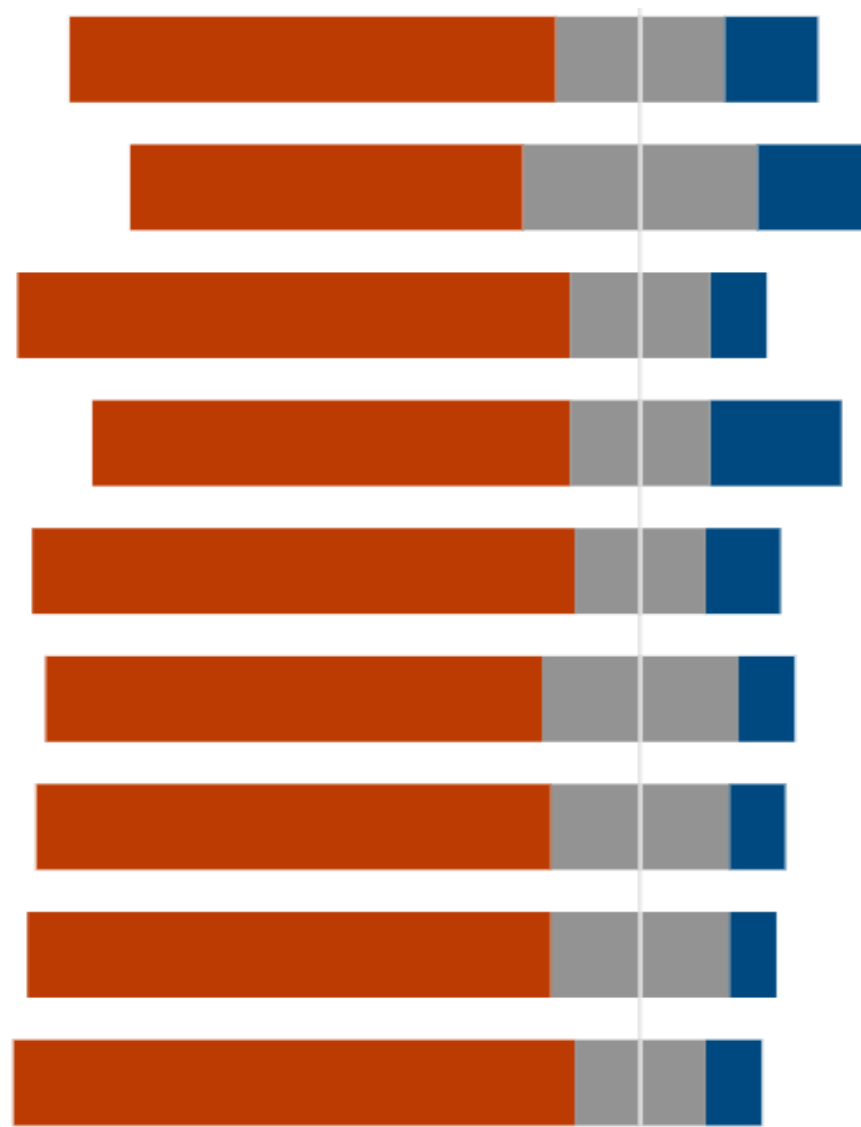
Une ou des personnes qui se moquent de vous ou qui font des blagues qui vous créent de l'inconfort?

Une ou des personnes qui vous ignorent volontairement?

Une ou des personnes qui vous coupent ou qui parlent en même temps que vous volontairement...

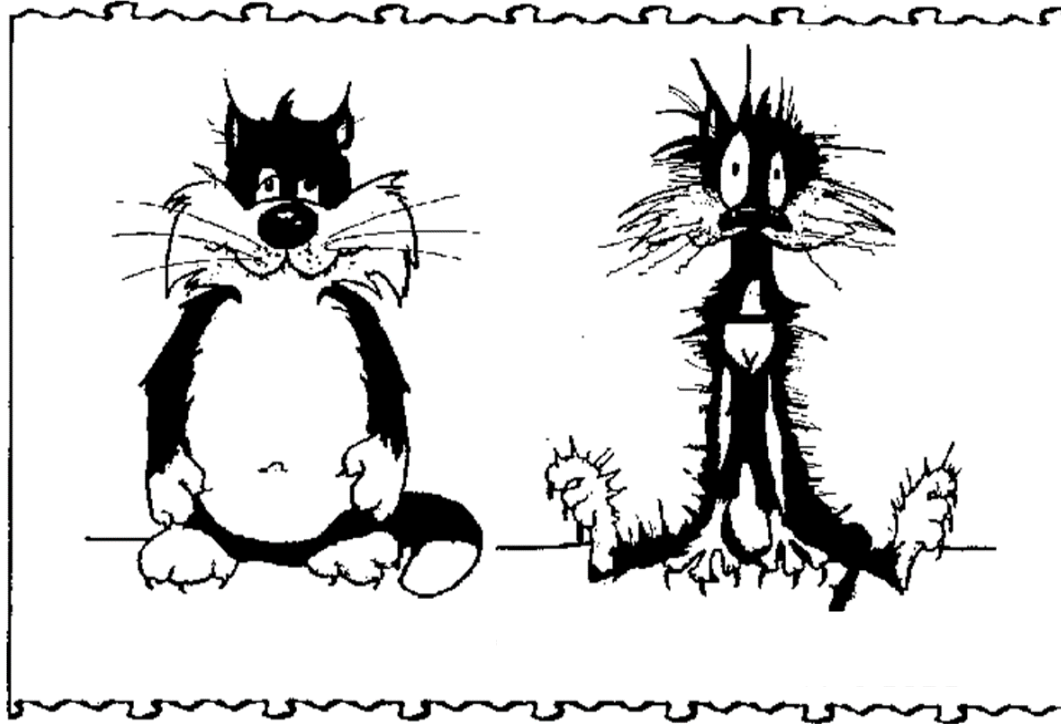
Une ou des personnes qui critiquent votre travail ou vos compétences devant les autres?

Une ou des personnes qui vous surveillent constamment et qui rapportent tout à votre...





Les effets de l'incivilité



Avant le travail

Après le travail

- On est malheureux;
- On évite la personne;
- On en parle aux autres;
- On est moins motivé;
- On pense à changer de poste;
- On pense à quitter son emploi;
- On s'absente du travail;
- On y pense à la maison.

Les effets de l'incivilité sur les personnes

Les effets de l'incivilité sur l'organisation



- Diminution de la qualité du climat de travail;
- Peu ou pas de travail d'équipe et absence d'entraide;
- Difficulté pour le groupe à régler les conflits;
- Réduction de la productivité;
- Désengagement des employés à l'égard de leur employeur

Différencier le harcèlement de l'incivilité



Qu'est-ce que le harcèlement psychologique ou sexuel?

Il faut que cinq conditions soient réunies pour conclure à la présence de harcèlement psychologique ou sexuel:

1. Une conduite vexatoire (c'est-à-dire abusive, humiliante ou blessante).
2. Des paroles, des gestes ou des comportements répétés.
3. Le caractère hostile ou non désiré des actions.
4. L'atteinte à la dignité (c'est-à-dire au respect, à l'amour-propre) ou à l'intégrité (c'est-à-dire à l'équilibre physique, psychologique ou émotif).
5. Un milieu de travail rendu néfaste pour la personne victime.

Réf: LNT art.81.18


L'incivilité et le harcèlement psychologique (HP)

- Les gestes d'incivilité ne mènent pas automatiquement à des conflits ou à des situations de HP mais il y a un risque d'escalade.



Dans les deux dernières années, selon vous, avez-vous été TÉMOIN qu'une ou des personnes vivaient du harcèlement psychologique dans votre milieu de travail?


[Plus de détails](#)

 Aperçus



Dans les deux dernières années, selon vous, avez-vous été VICTIME de harcèlement psychologique au travail?

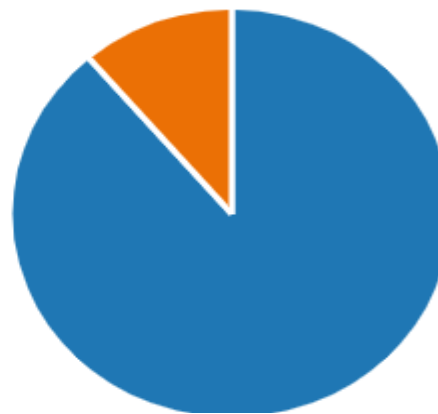
[Plus de détails](#)

 Aperçus




Savez-vous qu'il existe une politique contre le harcèlement psychologique en milieu de travail à la ville de Saint-Sauveur?

[Plus de détails](#)



Avez-vous déjà pris connaissance de cette politique? (0 point)

[Plus de détails](#)

 Aperçus



Répondez aux affirmations suivantes: (0 point)

[Plus de détails](#)

■ OUI ■ NON

Je sais à qui m'adresser si je suis victime ou témoin de gestes d'incivilité à répétition à l'égard d'un collègue...



Je sais à qui m'adresser si je suis victime ou témoin de gestes s'apparentant à du harcèlement...



Répondez aux affirmations suivantes: (0 point)

[Plus de détails](#)

■ Jamais ■ Rarement ■ Souvent

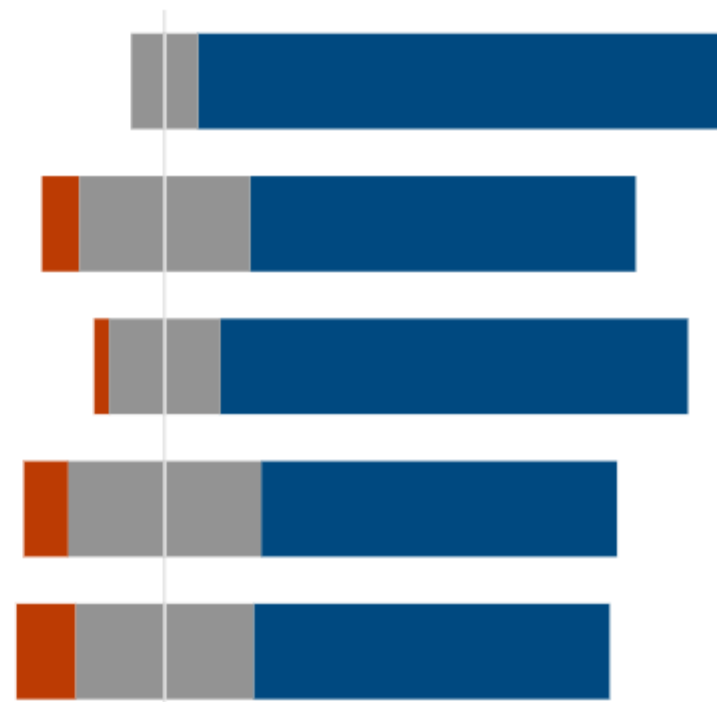
Dans mon équipe ou mon service, nous travaillons en collaboration.

Je sens que la ville de Saint-Sauveur se soucie de mon bien-être.

Je sens que la ville de Saint-Sauveur protège mon intégrité physique.

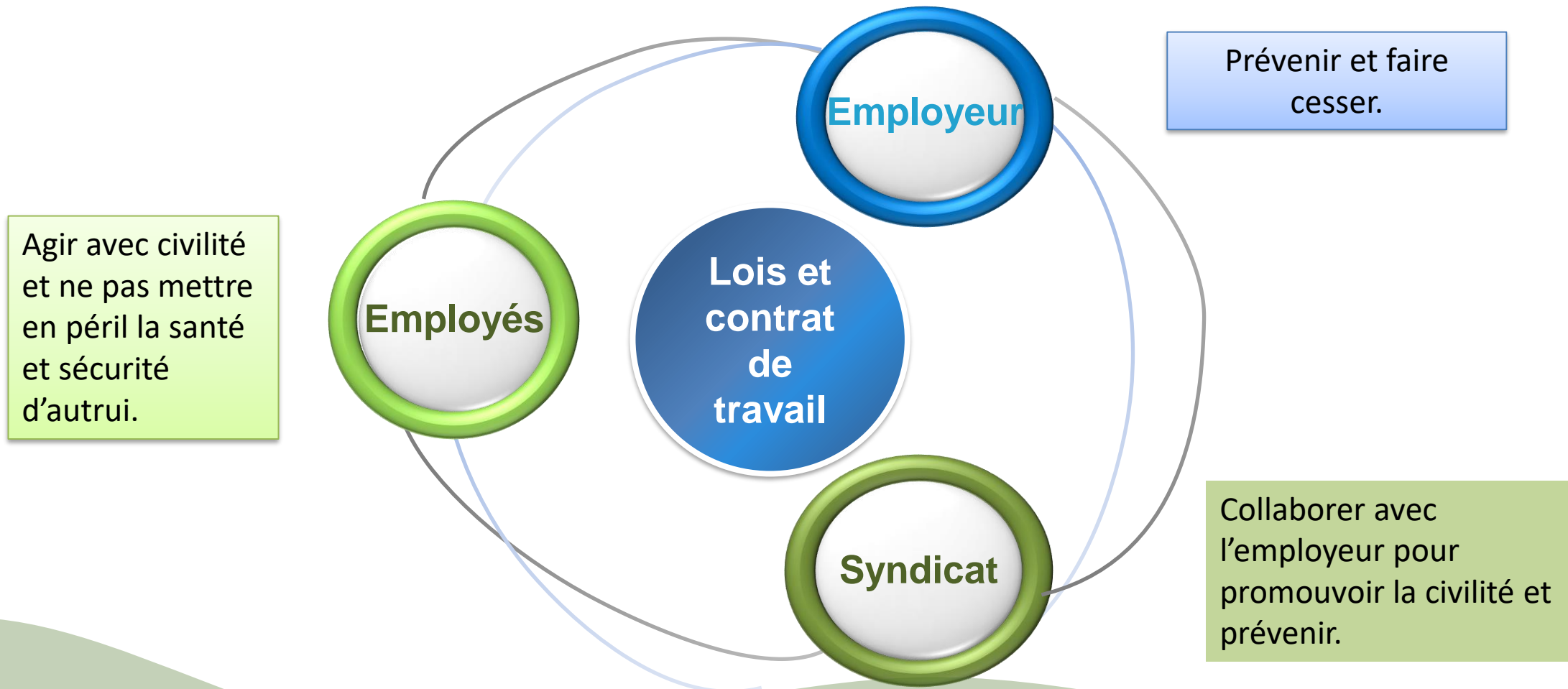
Je sens que la ville de Saint-Sauveur protège mon intégrité psychologique.

La ville de Saint-Sauveur m'encourage à clarifier les malentendus le plus tôt possible et avec la ou les...



Qui est responsable de la civilité au travail?


Une responsabilité partagée!



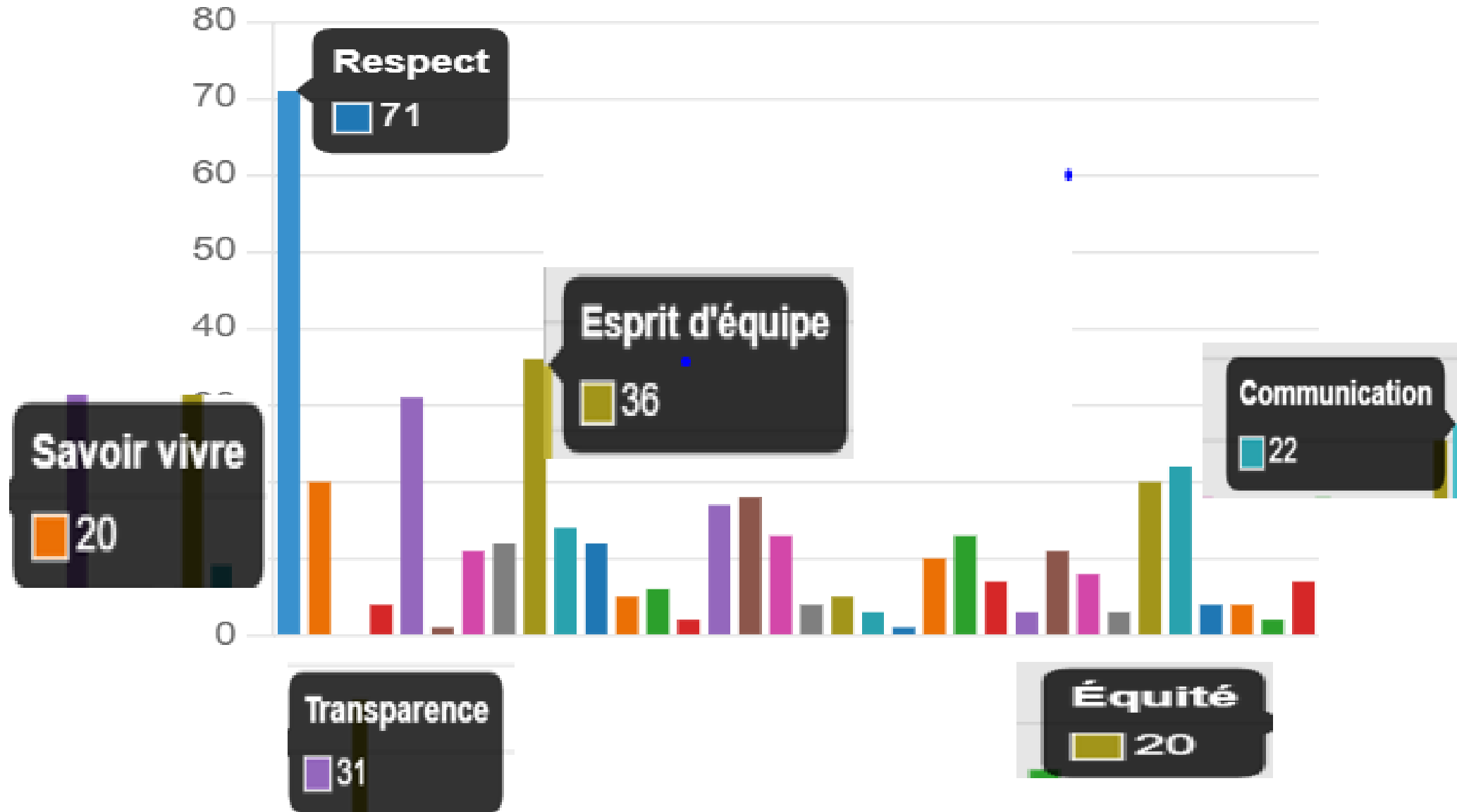


🌱 Le guide collectif du mieux-être: un outil de prévention

Le guide collectif du mieux-être, c'est quoi?

- 🌱 C'est un cadre de référence qu'on se donne.
 - 🌱 Il comprend des valeurs communes.
 - 🌱 Il énonce des comportements à **adopter** et ceux à **éviter** pour contribuer à maintenir un milieu de travail respectueux, harmonieux et sain.
 - 🌱 Il présente le rôle et les responsabilités de chacun.
- 

6 valeurs de la Ville de St-Sauveur



Guide collectif du mieux-être

Nos valeurs

Respect | Esprit d'équipe | Transparence | Communication | Savoir-vivre | Équité

Le respect et le savoir-vivre...

j'y contribue en :

- ✓ encourageant et en donnant de la reconnaissance à mes collègues;
- ✓ saluant et en utilisant les formules de politesse (svp, merci, etc.);
- ✓ manifestant de l'intérêt pour mon interlocuteur;
- ✓ laissant mon environnement de travail propre (camion, lieu commun);
- ✓ prenant soin des équipements (véhicules, matériel informatique, outils, etc.);
- ✓ étant ponctuel au travail et à mes réunions.

j'évite donc de :

- ✓ faire subir ma mauvaise humeur aux autres;
- ✓ couper la parole;
- ✓ parler en même temps que quelqu'un autre;
- ✓ lancer ou alimenter des rumeurs;
- ✓ élever la voix;
- ✓ être condescendant ou arrogant;
- ✓ m'appropriier les idées ou les réalisations des autres;
- ✓ faire aux autres ce que je ne voudrais pas qu'on me fasse.

La collaboration...

j'y contribue en :

- ✓ étant réceptif aux idées des autres et en respectant les divergences d'opinions;
- ✓ offrant mon aide à mes collègues;
- ✓ partageant mes idées et mes commentaires de façon constructive et positive;
- ✓ ayant toujours en tête le bien commun;
- ✓ en partageant mes idées et mes connaissances;
- ✓ en donnant le meilleur de moi-même.

j'évite donc de :

- ✓ dénigrer un collègue, un service ou une équipe et d'entretenir les préjugés;
- ✓ d'agir de manière individualiste;
- ✓ faire preuve d'intolérance et de relever chaque petit détail qui me dérange.



Guide collectif du mieux-être

Afin de promouvoir la civilité...

Les employés s'engagent à :

- ✓ fournir les efforts individuels pour adopter les comportements attendus;
- ✓ se rappeler l'existence du Guide collectif du mieux-être;
- ✓ tenter de résoudre toute situation conflictuelle en s'adressant directement à la personne concernée;
- ✓ aviser l'employeur ou le syndicat si la situation ne se règle pas;
- ✓ collaborer et démontrer de l'ouverture à la résolution de conflit.

La direction s'engage à :

- ✓ donner l'exemple et faire preuve de leadership;
- ✓ promouvoir les comportements attendus et s'assurer qu'ils sont compris;
- ✓ porter une attention particulière aux comportements des employés;
- ✓ réagir rapidement lorsqu'elle est interpellée;
- ✓ rencontrer les personnes concernées;
- ✓ contacter le syndicat, au besoin;
- ✓ faire les suivis nécessaires.

Le syndicat s'engage à :

- ✓ donner l'exemple;
- ✓ promouvoir le Guide collectif du mieux-être et les comportements attendus et s'assurer qu'ils sont compris;
- ✓ porter une attention particulière aux comportements adoptés par ses membres;
- ✓ réagir rapidement lorsqu'il est interpellé;
- ✓ rencontrer les personnes concernées;
- ✓ contacter l'employeur, au besoin;
- ✓ faire les suivis nécessaires.



Pour promouvoir la charte, il faut aussi :

En discuter en équipe

- Présenter .
- L'ajuster en fonction des consensus.
- La distribuer ou l'afficher.

Mobiliser

- Promouvoir la charte
- La distribuer ou l'afficher
- Encourager à l'appliquer.

Annuellement

- Rappeler le contenu de la charte.
- Échanger sur le sujet et ajuster le contenu au besoin.

Comment communiquer un malaise à un collègue ?



Une méthode en 6 étapes

- L'objectif est de communiquer correctement un inconfort à une autre personne en relatant un fait précis et l'effet de celui-ci sur nous tout en maintenant une saine relation;
- L'échange devrait permettre une meilleure compréhension de la situation vécue et si nécessaire un ajustement de comportement;
- Avant tout, il faut s'assurer que l'autre personne est disposée à nous entendre. ***Le bon moment, le bon endroit et le bon ton;***
- Si une personne m'interpelle à ce sujet, je démontre de l'ouverture et de l'écoute.

Les 6 étapes

1. Mon intention

2. Le fait

3. Les effets

4. Ma suggestion

5. L'échange

6. L'entente

Un exemple

Étape 1

Mon intention



Je souhaite te parler
d'une situation qui m'a
dérangée.



Étape 2

Le fait

Lorsque tu as consulté tous les collègues concernant les étapes à venir du nouveau projet, tu as omis de me consulter.



Étape 3

Le/les effets et mes sentiments



J'ai été déçu et je ne
me suis pas senti
considéré.



Étape 4

Ma suggestion



Je souhaiterais qu'à l'avenir, tu penses à me consulter.



Étape 5

Les échanges



**J'étais pressée car je
devais finaliser un
document à
soumettre.**



Étape 6

L'entente



Tu peux compter sur moi la prochaine fois, je ne t'oublierai pas.



Questions ou commentaires?
Merci!



Merci!



Pour de bonnes relations du travail

L'AIDE À LA NÉGOCIATION
DE CONVENTIONS COLLECTIVES

LA PRÉVENTION ET L'AMÉLIORATION
DES RELATIONS DU TRAVAIL

LA MÉDIATION EN MATIÈRE
DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

LA MÉDIATION PRÉARBITRALE
DE GRIEFS



**Informez-vous sur les
nouveaux services offerts!**



Pour en savoir plus :
travail.gouv.qc.ca
418 643-3239