



POLITIQUE DE CIVILITÉ AU TRAVAIL

Adoptée le 9 juin 2021

Révisée le 2 décembre 2024



PRÉAMBULE

La présente politique manifeste la volonté du Centre de la petite enfance Soulanges de promouvoir des attitudes et des comportements qui favorisent des relations empreintes de respect, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-vivre.

Le Centre reconnaît les conséquences négatives que l'incivilité entraîne sur le climat de travail et sur les individus.

Cette politique s'inscrit également dans la gestion de la santé et sécurité au travail.

Cette politique fait partie intégrante et vise à compléter la Politique et procédure de prévention du harcèlement psychologique, sexuel et discriminatoire en milieu de travail.

OBJECTIF

Tous les employés mettront en application la présente politique afin d'instaurer une culture de respect et de courtoisie en milieu de travail.

Orientations ou principes directeurs

Pour favoriser des relations harmonieuses et respectueuses entre les employés, le Centre s'appuiera sur les principes suivants :

La prévention

Le Centre fera la promotion de la politique de civilité régulièrement auprès du personnel (à l'embauche, lors des rencontres d'équipe, lors de situations particulières).

Puisqu'une problématique d'incivilité au travail non traitée risque de dégénérer en problème de harcèlement psychologique, le centre mettra en place des mécanismes pour faire cesser toute situation d'incivilités au travail.

La responsabilisation

Il est de la responsabilité de chacun (employés, employeur, parents, visiteurs...) d'œuvrer à la prévention de l'incivilité au travail.

Le respect mutuel

Le Centre valorise des rapports respectueux dans les relations entre les membres du personnel, entre le personnel et les enfants, entre le personnel et les parents, entre le personnel et toute personne en visite au Centre.



L'impartialité

Le Centre traite en toute impartialité les situations problématiques liées à l'incivilité au travail.

La conciliation

Le Centre donne priorité au recours à la conciliation et au rapprochement des parties afin de résoudre les plaintes et les différends liés à l'incivilité.

CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'adresse à tout le personnel du Centre, mais aussi aux parents et aux personnes qui visitent le Centre quelle qu'en soit la raison.

DÉFINITIONS

La civilité au travail

« La civilité est bien plus que d'être simplement poli et courtois. Il s'agit de considérer les autres et d'être ouvert à eux, de communiquer respectueusement, d'adopter des comportements qui favorisent la collaboration et l'harmonie. Nous reconnaissons que chaque employé, par l'adoption des comportements recherchés, contribue au maintien d'un milieu de travail respectueux harmonieux et efficace. »¹

L'annexe 1 donne des exemples précis des attitudes à promouvoir et des attitudes à éviter.

Ainsi, aux fins de la présente politique, le terme « incivilité » se définit comme suit :

Des comportements impolis, grossiers, discourtois qui font preuve d'un manque de considération pour autrui. Ces comportements se manifestent notamment par l'utilisation d'un langage inapproprié, un haussement de ton, des rumeurs répandues, l'entretien de préjugés, etc.

RESPONSABILITÉS

Le conseil d'administration

- ✓ détermine les orientations du Centre en matière de civilité au travail ;
- ✓ adopte la politique relative à la civilité au travail.

La direction générale

- ✓ rédige, puis met à jour par la suite, la politique relative à la civilité au travail et veille à ce qu'elle respecte les lois en vigueur ;
- ✓ rend compte au conseil d'administration des résultats de l'application de cette politique ;
- ✓ informe les représentants syndicaux de l'existence de cette politique ;
- ✓ s'assure du respect de la procédure de traitement des cas d'incivilités au travail ;



- ✓ décide, après avoir consulté les directrices adjointes, des mesures administratives ou disciplinaires applicables aux personnes reconnues comme ayant eu des conduites d'incivilité ;
- ✓ conseille les gestionnaires dans la résolution de problèmes relationnels entre employés.

Les directions adjointes

- ✓ favorisent, dans leur installation, un milieu de travail exempt d'incivilités, notamment en valorisant le respect mutuel chez le personnel ;
- ✓ agissent sans tarder lorsqu'elles prennent connaissance de comportements d'incivilité commis par le personnel de leur installation ;
- ✓ informent la directrice générale de la situation et au besoin demandent conseil et soutien dans le traitement de ces situations ;
- ✓ interviennent auprès des personnes concernées afin qu'elles maintiennent entre elles des relations professionnelles respectueuses ;
- ✓ veillent à l'application de mesures correctives si nécessaire ;
- ✓ recommandent et appliquent des mesures administratives ou disciplinaires requises s'il y a lieu.

Les employées

- ✓ participent par leur attitude respectueuse au maintien de relations empreintes de respect à l'intérieur de leur équipe de travail et dans tout le Centre ;
- ✓ si elles sont témoins de situations d'incivilité, elles encouragent les personnes concernées à réagir en communiquant avec la directrice adjointe de leur installation ;
- ✓ elles collaborent, comme témoin, à la vérification des faits lorsqu'une situation d'incivilité a donné lieu à une plainte.

La personne qui croit subir des gestes d'incivilité

- ✓ au cours d'une démarche informelle, signifie à la personne à qui elle reproche une conduite d'incivilité son non-consentement, dans la mesure où elle se sent capable de le faire ;
- ✓ informe son gestionnaire de la situation,
- ✓ si la démarche informelle ne donne pas de résultat ou si elle n'est pas possible, dépose une plainte formelle à l'aide du formulaire de plainte (annexe 2),
- ✓ conserve par écrit les divers éléments se rapportant aux gestes d'incivilité ;
- ✓ collabore au traitement de la plainte et aux mesures mises en place pour améliorer la situation ;
- ✓ voit à maintenir un rapport respectueux et responsable avec la personne mise en cause et les témoins.

La personne mise en cause (à qui on reproche des gestes d'incivilité)

- ✓ collabore au traitement de la plainte et aux mesures mises en place pour améliorer la situation ;
- ✓ conserve par écrit les divers éléments se rapportant aux gestes reprochés;
- ✓ voit à maintenir un rapport respectueux et responsable avec la ou les personnes plaignantes et les témoins.

LE TRAITEMENT DES CAS D'INCIVILITÉ

- ✓ Dans un premier temps, les parties en cause sont invitées à chercher une solution mutuellement satisfaisante. Le Centre encourage les membres du personnel à tenter de régler les conflits eux-mêmes et à empêcher la situation de s'aggraver ;



- ✓ Si la situation persistait, la personne victime d'incivilité pourra déposer une plainte auprès de son gestionnaire. Toute plainte d'incivilité sera traitée conformément aux règles de la Politique et procédure de prévention du harcèlement psychologique, sexuel et discriminatoire en milieu de travail.

RÉVISION & MISE À JOUR

Le conseil d'administration se réserve le droit de modifier la présente politique lorsqu'il le juge approprié, sans avis ni délai. Lorsqu'un tel changement survient, le CPE doit s'assurer que toutes les personnes concernées ont été avisées de la modification.

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur à la date d'adoption du conseil d'administration.



ANNEXE 1

Agir avec <u>respect</u> au quotidien, c'est :	Agir avec <u>respect</u> , c'est éviter :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Être courtois et poli 2. Considérer l'opinion des autres 3. Utiliser un ton de voix convenable 4. Être ponctuel 5. ... 	<ol style="list-style-type: none"> 1. De participer à la communication « dorsale » (parler dans le dos) 2. De faire du sarcasme 3. De pratiquer le jugement ou les sous-entendus 4. De lancer ou alimenter des rumeurs 5. De s'attribuer le travail d'un collègue 6. ...
Agir avec <u>collaboration</u> , c'est :	Agir avec <u>collaboration</u> , c'est éviter :
<ol style="list-style-type: none"> 1. S'entraider entre collègues 2. Être positif et réceptif 3. Développer son autonomie à la suite de la collaboration 4. Partager ses idées et connaissances 5. Être consciencieux 6. ... 	<ol style="list-style-type: none"> 1. De s'isoler 2. D'être condescendant ou arrogant 3. De se montrer indisponible pour ses collègues 4. D'agir de manière individualiste 5. De créer des conflits interpersonnels 6. ...
Agir avec <u>ouverture</u> , c'est :	Agir avec <u>ouverture</u> , c'est éviter :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Accepter les changements et s'y adapter 2. Respecter les goûts, les coutumes des autres 3. Donner la chance aux autres de s'exprimer 4. Être capable d'en venir à un compromis en cas de conflit 5. Respecter les divergences d'opinions 6. ... 	<ol style="list-style-type: none"> 1. D'entretenir des préjugés 2. De ne pas écouter les autres 3. D'être sur la défensive 4. De tenir à ses idées à tout prix, de ne pas essayer de bien comprendre les changements qui se produisent 5. ...
Communiquer <u>efficacement</u> , c'est :	Communiquer <u>efficacement</u> , c'est éviter :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Avoir une bonne écoute, être réceptif 2. S'assurer que le message est bien compris 3. Avoir de l'empathie 4. Partager l'information à temps 5. Adopter un ton de communication agréable 6. ... 	<ol style="list-style-type: none"> 1. De parler avec agressivité 2. De faire des commentaires négatifs non constructifs ou des remarques désobligeantes 3. De communiquer la mauvaise information ou négliger de mentionner l'information pertinente 4. D'adopter un comportement provoquant 5. De s'isoler 6. ...

