



**POLITIQUE DE CIVILITÉ ET DE PRÉVENTION DE
L'INCIVILITÉ**

Adopté en conseil d'administration le 17 mars 2026

Politique de civilité et de prévention de l'incivilité

CPE au pays de Cornemuse

1. Préambule

Le CPE au pays de Cornemuse s'engage à offrir un milieu de travail **sain, respectueux, sécuritaire et professionnel**, favorisant le bien-être des enfants, des parents et de l'ensemble du personnel. Cette politique est en complément de la politique sur le harcèlement et en lien avec les risques psychosociaux en milieu de travail.

Cette politique vise à :

- Promouvoir des comportements empreints de **civilité, de respect et de professionnalisme**;
- Prévenir toute forme d'**incivilité** et de **harcèlement psychologique**;
- Maintenir un climat de travail harmonieux et une image positive du CPE.

Chaque membre du personnel a la responsabilité de contribuer positivement au climat de travail et à l'image du CPE.

2. Objectifs de la politique

Les objectifs de cette politique sont de :

- Favoriser un **climat de travail harmonieux et respectueux**;
- Définir clairement les **comportements attendus** et ceux **strictement interdits**;
- Prévenir les situations conflictuelles et les malentendus;
- Protéger la **confidentialité, la réputation et l'intégrité** du CPE;
- Maintenir une **relation de confiance avec les parents** et les partenaires;
- Fournir un cadre pour **identifier, signaler et gérer les situations d'incivilité**.

3. Champ d'application

Cette politique s'applique à toutes les personnes œuvrant au CPE, incluant :

- Les éducatrices et les éducateurs
- La direction et la direction adjointe
- Le personnel de soutien
- Les stagiaires
- Toute personne représentant le CPE dans ses activités.

4. Définitions

Civilité : Ensemble de comportements respectueux, polis et professionnels favorisant des relations de travail saines. Cela inclut :

- La **courtoisie et le respect** dans toutes les interactions;
- **L'écoute active et l'empathie;**
- La **collaboration et le soutien** entre collègues;
- La **reconnaissance de ses erreurs** et la capacité à s'excuser;
- La **communication professionnelle** à l'oral comme à l'écrit.

Incivilité : Tout comportement, parole ou attitude qui porte atteinte à la dignité, au respect, au climat de travail ou à la réputation du CPE. Exemples :

- Propos offensants, humiliants ou sarcastiques;
- Moqueries, critiques répétitives ou dénigrement;
- Exclusion ou intimidation volontaire;
- Refus de collaborer ou sabotage des tâches d'autrui;
- Discussion de conflits internes devant les enfants, parents ou sur les réseaux sociaux.

5. Comportements attendus

Tous les membres du personnel doivent :

- Faire preuve de **respect, de courtoisie et de politesse** en tout temps;
- Utiliser un **langage approprié, professionnel et respectueux;**
- Adopter une attitude **collaborative et constructive;**
- Respecter la **hiérarchie, les rôles et responsabilités** de chacun;
- **Accueillir les parents avec respect et neutralité;**
- Diriger toute **question, plainte ou insatisfaction** des parents vers la direction;
- Respecter la **confidentialité** des informations concernant :
 - Les enfants
 - Les familles
 - Le personnel et la direction
- Faire preuve de **discrétion** dans les discussions internes;
- Régler les différends de manière **professionnelle, calme et respectueuse;**
- Utiliser les **canaux officiels** pour toute communication liée au travail;
- Encourager et pratiquer la **communication positive et l'entraide** entre collègues.

6. Comportements strictement interdits

Il est formellement interdit :

- De discuter des décisions de la direction avec les parents;
- De parler d'un enfant à un autre parent (comparaisons, comportements, diagnostics, situations personnelles);
- De parler négativement d'un membre du personnel à d'autres collègues ou parents;
- De propager **rumeurs, commentaires malveillants ou informations non vérifiées**;
- De critiquer, dénigrer ou remettre en question la direction devant les parents;
- D'adopter un **ton agressif, méprisant ou sarcastique**;
- D'utiliser des paroles **humiliantes, intimidantes ou blessantes**;
- De hausser la voix ou de manquer de respect verbalement ou non verbalement;
- D'exprimer des **conflits internes devant les enfants ou les parents**;
- D'utiliser les **réseaux sociaux** pour critiquer le CPE, la direction, les collègues ou les familles;
- De nuire volontairement au **climat de travail** ou à **l'image du CPE**.

8. Prévention et promotion de la civilité

- **Sensibilisation continue** : formations, ateliers et discussions régulières sur la civilité et la gestion des conflits;
- **Communication ouverte** : encourager les échanges respectueux et l'expression constructive des préoccupations;
- **Observation et rétroaction** : donner des retours positifs et constructifs pour renforcer la civilité;
- **Leadership exemplaire** : la direction et la direction adjointe montrent l'exemple;
- **Politiques complémentaires** : sécurité, harcèlement et bien-être des enfants.

9. Gestion des situations d'incivilité

- Toute situation doit être **signalée à la direction ou à la direction adjointe et la personne victime d'incivilité doit remplir le formulaire de plainte joint à cette politique**;
- La situation sera traitée de manière **confidentielle et impartiale**;
- Selon la gravité et la répétition :
 - Rappel verbal
 - Avertissement écrit
 - Plan de correction ou d'amélioration
 - Mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à **suspension ou**

congédiement, conformément aux lois et conventions applicables

- La direction s'assure du **suivi** pour restaurer un climat de travail sain.

10. Engagement du personnel

Chaque membre du personnel s'engage à :

- Prendre connaissance de la présente politique;
- La **respecter en tout temps**;
- Contribuer activement à un **climat de travail sain et respectueux**;
- Participer aux **formations et activités de sensibilisation** sur la civilité.

11. Suivi et révision

- La politique sera évaluée annuellement par la direction pour mesurer son **efficacité et sa pertinence**.
- Des ajustements seront faits en fonction du **climat de travail** et des situations rencontrées.

12. Références

- CQSEPE, *La civilité au travail : guide pour les CPE*, 2025
- Loi sur la santé et la sécurité du travail
- Conventions collectives et règlements applicables

FORMULAIRE DE PLAINTE

Je, soussigné, _____ désire porter plainte contre :

Nom(s) de la (des) personne(s) faisant l'objet de la plainte

Fonction ou statut

Événements :

Date : _____

Heure : _____

Endroit : _____

Témoins : _____

Est-ce le 1^{er} événement ? Oui ☐ Non ☐ Fréquence : _____

Dates :

Description détaillée des faits et identification des témoins :

(Si l'espace est insuffisant, veuillez compléter sur une feuille en annexe).

Compte tenu de ces événements, je considère être victime d'incivilité (harcèlement).

Signature : _____

Date : _____