

CODE DE CIVILITÉ



PRÉAMBULE

La civilité est l'observation des convenances en usage chez les individus qui vivent en société.

L'incivilité peut se traduire par des comportements colériques, manipulateurs, par des reproches répétés ou de l'abus de langage. Ces gestes peuvent avoir des conséquences néfastes sur le climat de travail, mais également sur le plan personnel. Les personnes victimes d'incivilité deviennent souvent sujettes à l'isolement, à l'évitement, à l'absentéisme, à l'épuisement professionnel et pourraient quitter leur travail si la gravité de la situation devient trop importante.

Le *Code de civilité* du *Centre du Lac Pouce* est un énoncé d'attitudes et de comportements associés au savoir-vivre et savoir-être, que nous encourageons pour maintenir un milieu de travail respectueux, harmonieux et efficace.

Toutes les personnes employées et les bénévoles du *Centre du Lac Pouce* doivent respecter ce *code* dans leurs activités internes et externes reliées au travail. De fait, pour que le *code de civilité* génère les résultats escomptés, l'adhésion de chaque personne et son engagement à le respecter et le promouvoir quotidiennement dans le cadre de son travail sont essentiels.

Au-delà des tâches à effectuer, ce sont la qualité des relations interpersonnelles et la façon dont chacun collabore avec ses collègues qui influencent le climat de travail.

OBJECTIFS

- Susciter une réflexion individuelle et collective sur le respect et la civilité en milieu de travail.
- Instaurer une culture de respect et de courtoisie dans les échanges quotidiens.

COMPORTEMENTS À ADOPTER ET À ÉVITER

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 personne employée et bénévole, par l'adoption des comportements recherchés, contribue au maintien d'un milieu de travail respectueux, harmonieux et efficace.

« Nous, les personnes employées et bénévoles du *Lac Pouce*, valorisons le respect, la collaboration, l'ouverture et l'établissement d'une communication efficace entre nous et avec la gestion. »

AGIR AVEC RESPECT AU QUOTIDIEN C'EST...

Être courtois et poli
 Considérer les opinions des autres
 Utiliser un ton de voix convenable
 Respecter la hiérarchie
 Être ponctuel

AGIR AVEC RESPECT, C'EST ÉVITER...

De participer à la communication « dorsale »
 De faire du sarcasme
 De porter des jugements ou de faire des sous-entendus
 De lancer ou d'alimenter des rumeurs
 De s'attribuer la réalisation du travail d'un autre

AGIR EN COLLABORATION AU QUOTIDIEN C'EST...

S'entraider entre collègues
 Être positif et réceptif
 Développer son autonomie à la suite de la collaboration
 Partager ses idées et connaissances
 Être consciencieux

AGIR AVEC COLLABORATION, C'EST ÉVITER...

De s'isoler pour les mauvaises raisons
 D'être condescendant ou arrogant
 De se montrer indisponible pour ses collègues
 D'agir de manière individualiste
 De provoquer des conflits interpersonnels

AGIR AVEC OUVERTURE AU QUOTIDIEN C'EST...

Accepter les changements et s'y adapter
 Respecter les goûts et les habitudes des autres
 Donner la chance aux autres de s'exprimer
 Être capable de faire des compromis en cas de conflit
 Respecter les divergences d'opinions

AGIR AVEC OUVERTURE, C'EST ÉVITER...

D'entretenir des préjugés
 De ne pas écouter les autres
 D'être sur la défensive
 De tenir à ses idées à tout prix et de ne pas essayer de bien comprendre les changements qui se produisent

COMMUNIQUER EFFICACEMENT AU QUOTIDIEN C'EST...

Avoir une bonne écoute, être réceptif
 S'assurer que le message est bien compris
 Avoir de l'empathie
 Partager l'information à temps
 Adopter un ton de communication agréable

COMMUNIQUER EFFICACEMENT, C'EST ÉVITER...

De parler avec agressivité
 De faire des commentaires négatifs ou désobligeants
 D'adopter un comportement provoquant
 De ne pas donner son opinion
 De communiquer la mauvaise information ou négliger de mentionner l'information pertinente

ACTIONS À ENTREPRENDRE EN CAS D'INCIVILITÉS RÉPÉTÉES

1	Il est suggéré à une personne qui se sent victime d'une incivilité de communiquer directement avec la personne concernée pour lui parler de son comportement indésirable et de ses effets nuisibles ainsi que pour lui rappeler le <i>Code de civilité</i> en place dans l'organisation.
2	Si le comportement ne change pas, il est conseillé de parler une seconde fois à la personne de son comportement indésirable. Si la situation persiste ou qu'elle ne reconnaît pas les faits, adressez-vous à votre personne référente.
3	La personne référente rencontre la personne au comportement présumé discourtois pour lui demander sa version des faits, lui signifier l'importance de la civilité, lui rappeler le <i>Code</i> et clarifier la situation.
4	Selon la situation et l'ouverture de la personne en cause, la personne référente peut ensuite inviter les deux parties à se rencontrer pour dialoguer et arriver à s'entendre directement.
5	La personne référente fait ensuite un suivi pour s'assurer que la situation est résolue. Sinon, elle doit prendre les mesures nécessaires pour faire cesser les incivilités avant que la situation ne se détériore encore plus.

Adopté par le conseil d'administration le 3 mai 2023

En signant ce document, j'accepte de respecter ce code de civilité : _____ 22 avril 2025