



Centre de la petite Enfance L'Écho Magique

860, boul. Raymond, Québec Qc G1C 3L6 Tél : (418)666-2450



POLITIQUE DE CIVILITÉ AU TRAVAIL DE L'ÉCHO MAGIQUE

Le présent Code de civilité au travail est un énoncé de règles de conduite permettant d'orienter les relations interpersonnelles au sein du CPE L'Écho Magique. Il se veut un engagement de chacun de faire preuve de savoir-vivre afin de favoriser un milieu de travail respectueux ainsi qu'un climat de travail sain.

Qu'est-ce que la civilité ?

Le ministère du Conseil exécutif et Secrétariat du Conseil du trésor définit la civilité ainsi : Relations harmonieuses et productives, au bénéfice de tous les membres d'un groupe. Ces comportements font référence aux normes de respect, de politesse, de courtoisie, de savoir-vivre et de collaboration. En contrepartie, une incivilité est un comportement, une parole ou un geste qui est contraire à ces normes et qui crée un effet négatif pour la personne qui le subit.

Objectifs

- Instaurer une culture de civilité au sein de l'organisation.
- Établir un climat de travail sain, empreint de respect, de courtoisie et de collaboration.
- Prévenir les risques psychosociaux liés au travail, notamment le harcèlement psychologique.
- Favoriser la bonne santé psychique des employés et leur performance.

Responsabilités

La civilité en milieu de travail est l'affaire de tous. Tous les employés, gestionnaires, membres du conseil d'administration, parents utilisateurs et collaborateurs doivent respecter le présent code. L'adhésion de chacun et son engagement à le respecter et à le promouvoir quotidiennement sont essentiels. Ce sont la qualité des relations interpersonnelles et la façon dont chacun collabore qui influencent le climat de travail.

Procédures en cas d'incivilité répétés (employé(e)s)

1. Il est suggéré à l'employé qui se sent victime d'une incivilité de communiquer avec la personne concernée pour lui parler de son comportement indésirable et de ses effets nuisibles ainsi que lui rappeler le code de civilité en place dans l'organisation.



Centre de la petite Enfance L'Écho Magique

860, boul. Raymond, Québec Qc G1C 3L6 Tél : (418)666-2450



2. Si le comportement ne change pas, l'employé peut parler une seconde fois à la personne au comportement indésirable. Si celui-ci persiste, l'employé peut en parler avec sa gestionnaire.
3. La gestionnaire rencontre la personne au comportement présumé discourtois pour lui demander sa version des faits, lui signifier l'importance de la civilité, lui rappeler le code et clarifier ses attentes. Selon la situation et l'ouverture des personnes en cause, le gestionnaire peut ensuite inviter l'employé plaignant et faciliter le dialogue entre les deux personnes pour qu'elles arrivent à s'entendre directement.
4. La gestionnaire fait un suivi pour s'assurer que la situation est résolue. Sinon, le gestionnaire doit prendre les **mesures nécessaires** pour faire cesser les incivilités avant que la situation se détériore encore plus

Mesures nécessaires

Une gradation de sanctions comporte trois degrés :

1. la RÉPRIMANDE ÉCRITE OU VERBALE lorsque la faute est légère;
2. la SUSPENSION AVEC OU SANS SOLDE qui sanctionne une récidive ou une faute pour laquelle une réprimande serait insuffisante. La suspension est la perte d'une ou de plusieurs journées de travail à la suite d'un manquement disciplinaire;
3. le CONGÉDIEMENT, lorsque la conduite du salarié ne laisse voir aucune possibilité d'amendement, malgré de nombreuses tentatives de l'aider, ou que la gravité de la faute nécessite une rupture du lien d'emploi.

La mesure doit être conséquente avec la gravité du comportement sanctionné et tenir compte des facteurs atténuants et aggravants, s'il en est.

Lorsqu'une mesure disciplinaire grave est envisagée, une rencontre disciplinaire est tenue. L'employé peut être accompagné d'un représentant.

Procédures en cas d'incivilité répétés (par un parent ou un collaborateur du CPE)

Si l'incivilité est faite par un parent ou un collaborateur du CPE, la personne l'ayant vécu devra aviser un membre de la gestion afin que celle-ci parlent aux parents ou au collaborateur.

1. La gestionnaire devra lui signifier l'importance de la civilité, lui rappeler le code et clarifier ses attentes. Selon la situation et l'ouverture des personnes en cause, le gestionnaire peut ensuite inviter l'employé plaignant et faciliter le dialogue entre les deux personnes pour qu'elles arrivent à s'entendre directement.



Centre de la petite Enfance L'Écho Magique

860, boul. Raymond, Québec Qc G1C 3L6 Tél : (418)666-2450



2. La gestionnaire fait un suivi pour s'assurer que la situation est résolue. Sinon, le gestionnaire doit prendre les **mesures nécessaires** pour faire cesser les incivilités avant que la situation se détériore encore plus

Mesures nécessaires

1. la RÉPRIMANDE ÉCRITE OU VERBALE lorsque la faute est légère;
2. le parent pourrait ou le collaborateur peut se voir refuser l'accès au CPE s'il y a une récidive ou une faute grave pour laquelle une réprimande serait insuffisante

ADMINISTRATION DE LA POLITIQUE

Responsable de l'adoption de la politique :	Conseil d'administration
Responsable de recommander des modifications :	Direction générale
Responsable de l'application :	Direction générale
Date d'acceptation de la politique :	2024-01-30
Date d'entrée en vigueur de la politique :	2024-01-30
Fréquence de la mise à jour :	Selon le besoin
Date de la dernière mise à jour :	



Centre de la petite Enfance L'Écho Magique

860, boul. Raymond, Québec Qc G1C 3L6 Tél : (418)666-2450

Centre de la petite enfance



La civilité au travail

Comportements attendus

Comportements proscrits

AGIR AVEC RESPECT

C'EST :

- Être courtois et poli
- Dire « bonjour », « s'il vous plaît » et « merci »
- Démontrer de l'intégrité et de l'honnêteté
- Valoriser l'autre
- Agir avec discrétion
- Être ponctuel

C'EST ÉVITER :

- D'ignorer l'autre
- De ridiculiser, de dénigrer ou d'insulter une personne
- De commenter l'apparence physique d'une personne
- De tenir des propos offensants ou diffamatoires
- De faire des commérages ou de répandre des rumeurs
- De critiquer ou de juger l'opinion de l'autre devant public
- De s'attribuer l'idée ou la réalisation du travail de l'autre

AGIR AVEC OUVERTURE

C'EST :

- Être inclusif et accepter les autres pour ce qu'ils sont, malgré leurs différences
- Considérer l'opinion des autres
- Accepter de faire des compromis
- Accepter les changements et s'y adapter
- Reconnaître ses erreurs et s'excuser au besoin

C'EST ÉVITER :

- D'entretenir des préjugés
- D'être condescendant ou arrogant
- De tenir à ses idées à tout prix
- De s'opposer à tout changement
- D'être sur la défensive
- D'exclure une personne d'une conversation, d'une réunion ou d'une activité, ou de l'isoler

COLLABORER

C'EST :

- Faire preuve d'entraide et aller au-devant de l'autre
- Être proactif
- Être positif et réceptif aux demandes d'aide
- Partager ses idées et ses connaissances
- Être consciencieux

C'EST ÉVITER :

- De se montrer indisponible
- D'agir de manière individualiste ou d'ignorer le besoin de l'autre
- De garder pour soi ses connaissances et ses idées
- D'être négligent ou irresponsable
- De délaissier les tâches ingrates

COMMUNIQUER EFFICACEMENT

C'EST :

- Utiliser un ton de voix posé
- Être réceptif et à l'écoute de l'autre
- Permettre aux autres de s'exprimer
- Démontrer de l'empathie
- Partager l'information en temps opportun et transmettre la bonne information
- Signifier à l'autre son inconfort face à un comportement incivil, le cas échéant

C'EST ÉVITER :

- D'utiliser un ton de voix agressif
- De couper la parole à l'autre ou de parler en même temps que lui
- D'ignorer la personne qui nous parle ou de ne pas lui répondre
- De consulter son téléphone lorsqu'on nous parle
- De retenir l'information ou de transmettre une information non pertinente ou erronée