

PROMOUVOIR LA CIVILITÉ EN CPE/BC ET PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX LIÉS AU TRAVAIL



Rédactrice : Louise Pion

Toutes modifications ou adaptations du présent document n'engagent que ceux qui les font, à l'exclusion de l'auteure du document original.

ISBN 978-2-923377-31-5

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2023

Vente interdite. www.cqsepe.ca

CQSEPE CONSEIL QUÉBÉCOIS
DES SERVICES ÉDUCATIFS
À LA PETITE ENFANCE

FIER PARTENAIRE DE VOS ENJEUX.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 – DROITS ET OBLIGATIONS LÉGISLATIVES	3
CHAPITRE 2 – DÉFINITIONS	7
CHAPITRE 3 – LES FACTEURS PSYCHOSOCIAUX DU TRAVAIL	10
CHAPITRE 4 – INCIVILITÉ OU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE	12
CHAPITRE 5 – PROMOUVOIR LA CIVILITÉ AU TRAVAIL	14
<i>QU'EST-CE QUE LA CIVILITÉ AU TRAVAIL?</i>	<i>14</i>
<i>POURQUOI PROMOUVOIR LA CIVILITÉ AU TRAVAIL?</i>	<i>14</i>
<i>COMMENT PROMOUVOIR LA CIVILITÉ AU TRAVAIL?</i>	<i>15</i>
1. <i>Faire de la civilité une valeur organisationnelle</i>	<i>15</i>
2. <i>Ajouter la notion de civilité à la Politique de prévention du harcèlement en milieu de travail et de traitement des plaintes.....</i>	<i>15</i>
3. <i>Adopter un Code de civilité.....</i>	<i>15</i>
4. <i>Faire connaître le tout à tous</i>	<i>16</i>
ANNEXE 1 – AJOUT DE LA NOTION DE CIVILITÉ À LA POLITIQUE DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT EN MILIEU DE TRAVAIL ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES	17
ANNEXE 2 – MODÈLE DE CODE DE CIVILITÉ.....	25
BIBLIOGRAPHIE – DOCUMENTS ET SITES DE RÉFÉRENCE	28

INTRODUCTION

À l'automne 2021, une nouvelle obligation en matière de prévention des risques liés au travail a été introduite par la modernisation du régime de santé et de sécurité du travail.

Comme indiqué sur le site Web de la CNESST¹ :

L'employeur doit désormais s'assurer d'inclure, dans son programme de prévention ou dans son plan d'action, les risques psychosociaux liés au travail pouvant avoir une incidence sur la santé des travailleuses et des travailleurs.

Cette démarche s'inscrit dans les mécanismes de prévention que sont le programme de prévention et le plan d'action en prévention. Le représentant en santé et en sécurité devra également faire des recommandations associées à ce type de risques.

Ni la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) ni la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) ne définissent ce que sont les risques psychosociaux liés au travail. De son côté, l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) définit ces risques comme suit² :

Facteurs qui sont liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales et qui augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique des personnes exposées.

Six principaux facteurs psychosociaux du travail ont été identifiés par l'INSPQ³, dont le harcèlement psychologique. En 2019, afin de sensibiliser et d'informer ses membres par rapport à leurs obligations en matière de harcèlement en milieu de travail à titre d'employeur et de les soutenir dans la révision de leur politique et la mise en œuvre de leurs pratiques, le Conseil québécois des services éducatifs à la petite enfance (CQSEPE) rendait disponible à ceux-ci le *Guide en matière de harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail*⁴.

Par ailleurs, concernant plus spécifiquement les plaintes de harcèlement psychologique, un article⁵ paru dans *La Presse* le 10 mai 2007 rapportait qu'en 2005, la Commission des normes du travail avait confié l'analyse des plaintes déposées par des non-syndiqués à la Chaire de gestion de la santé et de la sécurité du travail de l'Université Laval. Après avoir lu 236 des quelque 3 000 plaintes reçues à l'époque, le sociologue Jean-Pierre Brun, titulaire de cette Chaire, écrivait dans son rapport :

Nous avons été étonnés du grand nombre de cas rapportant des situations d'incivilité, de propos vexatoires et blasphématoires. L'ampleur des incivilités s'accompagne souvent d'une réaction de banalisation et de déni. Dans la majorité des cas, les tentatives de résolution sont faites uniquement par le plaignant. Le soutien extérieur semble aussi absent.

¹ <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/lois-reglements/modernisation-sst>

² <https://www.inspq.qc.ca/risques-psychosociaux-du-travail-et-promotion-de-la-sante-des-travailleurs/risques-psychosociaux-du-travail>

³ <https://www.inspq.qc.ca/risques-psychosociaux-du-travail-et-promotion-de-la-sante-des-travailleurs/risques-psychosociaux-du-travail>

⁴ CQSEPE *Guide en matière de harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail 2021.pdf*

⁵ <https://www.lapresse.ca/affaires/economie/200901/06/01-690977-harcèlement-peu-de-plaintes-frivoles.php>

Qu'il y ait autant de cas de harcèlement psychologique, le sociologue Jean-Pierre Brun en doutait et émettait cette mise en garde :

L'un des grands défis pour les employeurs et les employés consiste à ne pas s'enfermer dans le débat juridique en se demandant si la situation cadre ou non avec la définition qu'en donne la loi. (...)

Qu'il s'agisse ou non de harcèlement, au sens juridique, les situations que nous avons analysées sont dans bien des cas simplement inadmissibles.

Quoique cette étude ait été réalisée il y a plus d'une quinzaine d'années, ces commentaires du sociologue Jean-Pierre Brun demeurent toujours d'actualité.

Les administrateurs et directions des centres de la petite enfance et des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial (CPE/BC) déploient déjà des efforts importants en matière de prévention du harcèlement psychologique et sexuel afin de se conformer aux exigences prévues dans la *Loi sur les normes du travail*. Ils doivent maintenant déployer des efforts pour limiter les risques psychosociaux du travail, et ce, afin de prévenir à la source des situations qui pourraient éventuellement avoir un impact sur la santé psychique des travailleurs, notamment le harcèlement psychologique.

Compte tenu de l'importance des modifications récemment apportées à la LSST, la CNESST a mis en place un régime intérimaire des mécanismes de prévention et de participation⁶, et ce, afin de préparer les milieux de travail à la mise en application du programme de prévention ou du plan d'action. Soulignons toutefois que cette nouvelle obligation des employeurs d'inclure dans leur programme de prévention ou dans leur plan d'action les risques psychosociaux liés au travail est déjà en vigueur.

Le présent document se veut un complément au *Guide en matière de harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail*, axé sur la promotion de la civilité au travail vue comme moyen de prévention. Les divers facteurs psychosociaux du travail y seront aussi sommairement abordés afin que les directions puissent y être sensibilisées et les inclure dans leur programme de prévention ou leur plan d'action.

Ce document étant un complément au *Guide en matière de harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail*, plusieurs références à celui-ci y seront faites.

Soulignons enfin que ce document a été élaboré grâce au soutien financier de la CNESST.

⁶ <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/organiser-prevention/regime-interimaire/regime-interimaire-mecanismes-prevention>

CHAPITRE 1 – DROITS ET OBLIGATIONS LÉGISLATIVES

En matière de risques psychosociaux liés au travail, plusieurs obligations incombent aux employeurs en vertu des différentes lois applicables lesquelles ont en bonne partie été citées dans le *Guide en matière de harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail*. Certaines ne seront pas reprises ici malgré leur pertinence. Il s'agit des articles 1, 4, 10, 10.1 et 46 de la *Charte des droits et libertés de la personne*⁷ et des articles 3, 10 et 35 du *Code civil du Québec*⁸.

Rappelons toutefois les obligations suivantes :

Loi sur les normes du travail⁹

Article 81.18

Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

Article 81.19

Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.

L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. Il doit notamment adopter et rendre disponible à ses salariés une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes, incluant entre autres un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel.

⁷ http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_12/C12.HTM

⁸ http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/CCQ_1991/CCQ1991.html

⁹ <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/n-1.1>

Code civil du Québec¹⁰

Article 2087

L'employeur, outre qu'il est tenu de permettre l'exécution de la prestation de travail convenue et de payer la rémunération fixée, doit prendre les mesures appropriées à la nature du travail, en vue de protéger la santé, la sécurité et la dignité du salarié.

Loi sur la santé et la sécurité du travail¹¹

Article 9

Le travailleur a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique et psychique.

Article 12

Un travailleur a le droit de refuser d'exécuter un travail s'il a des motifs raisonnables de croire que l'exécution de ce travail l'expose à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou psychique ou peut avoir l'effet d'exposer une autre personne à un semblable danger.

Les articles 49, 51 et 59 ont été modifiés par la *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail*¹², sanctionnée le 6 octobre 2021. Les ajouts sont soulignés dans le texte. L'article 61.2 a pour sa part été ajouté.

Les articles 59 et 61.2 sont similaires. L'article 59 s'adresse aux employeurs qui ont plus de vingt personnes à leur emploi tandis que l'article 61.2 s'adresse aux employeurs qui ont vingt personnes et moins à leur emploi.

Article 49

Le travailleur doit:

- 1° prendre connaissance du programme de prévention qui lui est applicable;*
 - 2° prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou psychique;*
- (...)*

Article 51

L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychique du travailleur. (...)

¹⁰ http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/CCQ_1991/CCQ1991.html

¹¹ <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/S-2.1>

¹² <http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=5&file=2021C27F.PDF>

Article 59 - Le deuxième alinéa de cet article a été remplacé en totalité

Un programme de prévention a pour objectif d'éliminer à la source même les dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychique des travailleurs.

Il doit tenir compte des programmes de santé au travail visés à l'article 107, des règlements applicables à l'établissement ainsi que, le cas échéant, des recommandations du comité de santé et de sécurité et prévoir notamment :

- 1° l'identification et l'analyse des risques pouvant affecter la santé des travailleurs de l'établissement, dont les risques chimiques, biologiques, physiques, ergonomiques et psychosociaux liés au travail, ainsi que de ceux pouvant affecter leur sécurité;*
- 2° les mesures et les priorités d'action permettant d'éliminer ou, à défaut, de contrôler les risques identifiés en privilégiant la hiérarchie des mesures de prévention établie par règlement ainsi que les échéanciers pour l'accomplissement de ces mesures et de ces priorités;*
- 3° les mesures de surveillance, d'évaluation, d'entretien et de suivi permettant de s'assurer que les risques identifiés sont éliminés ou contrôlés;*
- 4° l'identification des moyens et des équipements de protection individuels qui, tout en étant conformes aux règlements, sont les mieux adaptés pour répondre aux besoins des travailleurs de l'établissement;*
- 5° les programmes de formation et d'information en matière de santé et de sécurité du travail;*
- 6° les examens de santé de pré-embauche et les examens de santé en cours d'emploi exigés par règlement;*
- 7° l'établissement et la mise à jour d'une liste des matières dangereuses utilisées dans l'établissement et des contaminants qui peuvent y être émis;*
- 8° le maintien d'un service adéquat de premiers soins pour répondre aux urgences.*

Article 61.2

Un plan d'action a pour objectif d'éliminer à la source même les dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychique des travailleurs.

Il doit tenir compte des programmes de santé au travail visés à l'article 107 ainsi que des règlements applicables à l'établissement et prévoir notamment :

- 1° l'identification des risques pouvant affecter la santé des travailleurs de l'établissement, dont les risques chimiques, biologiques, physiques, ergonomiques et psychosociaux liés au travail, ainsi que de ceux pouvant affecter leur sécurité;*

2° les mesures et les priorités d'action permettant d'éliminer ou, à défaut, de contrôler les risques identifiés en privilégiant la hiérarchie des mesures de prévention établie par règlement ainsi que les échéanciers pour l'accomplissement de ces mesures et de ces priorités;

3° les mesures de surveillance et d'entretien permettant de s'assurer que les risques identifiés sont éliminés ou contrôlés;

4° l'identification des moyens et des équipements de protection individuels qui, tout en étant conformes aux règlements, sont les mieux adaptés pour répondre aux besoins des travailleurs de l'établissement;

5° la formation et l'information en matière de santé et de sécurité du travail.

L'employeur n'a l'obligation d'élaborer des éléments de santé dans son plan d'action que s'il existe un programme de santé au travail visé à l'article 107 applicable à son établissement.

CHAPITRE 2 – DÉFINITIONS

Ce chapitre ne doit pas être vu comme une simple liste de mots et leurs définitions, mais bien comme une occasion de réfléchir sur les points suivants :

- le sens de chacun de ces mots pouvant être utilisés pour qualifier nos comportements dans les relations sociales que nous entretenons avec autrui;
- les divers comportements que nous pouvons observer dans notre milieu de travail ainsi que l'impact positif ou négatif que ces comportements peuvent avoir sur nos collègues ou employés;
- notre propre comportement envers nos collègues ou employés ainsi que l'impact positif ou négatif que celui-ci peut avoir sur ces derniers.

BIENVEILLANCE

Disposition d'esprit inclinant à la compréhension, à l'indulgence envers autrui. (Larousse)

Disposition favorable à l'égard de qqn. (Le Robert - Dico en ligne)

CIVILITÉ

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. (Ministère du Conseil exécutif et Secrétariat du Conseil du trésor¹³)

La civilité ou savoir-vivre est un ensemble de règles de vie en communauté telles que le respect d'autrui, la politesse ou la courtoisie. (Wikipédia)

CIVILITÉ NUMÉRIQUE

Ce sont les règles implicites de communications numériques (sur tous types d'écrans) avec autrui dans le cadre du travail, et qui démontrent de la considération portée aux autres. Il peut s'agir de communications par courriel, sur les médias sociaux ou par messagerie instantanée. (Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail¹⁴)

CONDUITE VEXATOIRE

Cette conduite est humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit. Elle blesse la personne dans son amour-propre et l'angoisse. Elle dépasse ce qu'une personne raisonnable estime correct dans le cadre de son travail. (Bureau d'intervention et de prévention en matière de harcèlement - UQAM¹⁵)

¹³https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/publications/politique_cadre_prevention_traitement_incivilete_conflit_harcelement_psychologique_sexuel.pdf

¹⁴http://apssap.qc.ca/wp-content/uploads/2020/Civilite_numerique.pdf

¹⁵<https://harcèlement.uqam.ca/harcèlement/definitions/>

COURTOISIE

Attitude de politesse raffinée, mêlée d'élégance et de générosité; civilité. (Larousse)

Politesse raffinée. (Le Robert - Dico en ligne)

INCIVILITÉ

Manque de civilité, de politesse. Attitude, propos qui manque de courtoisie, de politesse. (Larousse)

Impolitesse. Manquement aux règles du comportement en société (grossièreté, agressivité...). (Le Robert - Dico en ligne)

INCIVILITÉ NUMÉRIQUE

Il s'agit de comportements déviants de faible intensité, qui s'opposent aux normes de communications numériques (sur tous types d'écrans) et au respect attendu et nécessaire dans le cadre professionnel. (Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail¹⁶)

POLITESSE

Ensemble des usages sociaux régissant les comportements des gens les uns envers les autres; observation de ces règles. (Larousse)

Ensemble de règles qui régissent le comportement, le langage à adopter dans une société ; le fait et la manière d'observer ces usages. (Le Robert - Dico en ligne)

RESPECT

Sentiment de considération envers quelqu'un et qui porte à le traiter avec des égards particuliers; manifestations de ces égards. (Larousse)

Sentiment qui porte à accorder à qqn de la considération en raison de la valeur qu'on lui reconnaît. Inspirer le respect. Avoir du respect pour qqn. Manquer de respect envers qqn. (Le Robert - Dico en ligne)

RESPECTER

Respecter, c'est penser et agir positivement avec autrui comme avec soi-même (respect de soi). Respecter implique de se soucier de l'impact de nos actes sur autrui, d'être inclusif et d'accepter les autres pour ce qu'ils sont, même lorsqu'ils sont différents. Le respect commence par la confiance et il est lié à l'empathie, la compassion, l'intégrité et l'honnêteté. (Office des Nations unies¹⁷)

¹⁶ http://apssap.qc.ca/wp-content/uploads/2020/Civilite_numerique.pdf

¹⁷ <https://www.unodc.org/unodc/fr/listen-first/super-skills/respect.html>

SAVOIR-ÊTRE

Aptitude d'un individu à se comporter correctement dans une situation donnée, généralement dans ses rapports sociaux. (L'Internaute)

SÉCURITÉ PSYCHOLOGIQUE

Cette notion fait référence à la confiance que les employées et employés ont envers le groupe et qui leur permet d'exprimer une idée sans craindre de se sentir embarrassés ou rejetés. Cette confiance partagée repose sur une capacité d'empathie des membres d'une équipe de travail et sur une culture de respect qui permet à chaque personne d'agir et de parler sans crainte de jugement. (Ministère du Conseil exécutif et Secrétariat du Conseil du trésor¹⁸)

¹⁸https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/publications/politique_cadre_prevention_traitement_incivile_conflit_harcelement_psychologique_sexuel.pdf

CHAPITRE 3 – LES FACTEURS PSYCHOSOCIAUX DU TRAVAIL

Les principaux facteurs psychosociaux du travail identifiés par l'INSPQ¹⁹ sont les suivants :

- la charge de travail;
- l'autonomie décisionnelle;
- la reconnaissance au travail;
- le soutien social du gestionnaire et des collègues;
- le harcèlement psychologique;
- l'information et la communication.

Compte tenu de l'importance de bien comprendre ce à quoi réfère chacun de ces facteurs, la description intégrale qu'en a faite l'INSPQ est reprise ci-après.

*La **charge de travail** réfère à la quantité de travail à accomplir, aux exigences intellectuelles requises et aux contraintes de temps à respecter dans la réalisation du travail. Elle comporte une dimension subjective: la charge de travail ressentie est aussi importante que la charge de travail demandée. Elle doit être abordée de façon globale en tenant compte de la complexité du travail réel, des demandes formelles et informelles qui sont faites aux travailleurs et travailleuses, des ressources et des outils mis à la disposition pour réaliser le travail, du temps disponible et des imprévus que l'on ne peut pas toujours prévoir et qui ont un impact sur la charge de travail.*

*L'**autonomie décisionnelle** fait référence à la possibilité d'exercer un certain contrôle sur le travail à réaliser et la possibilité d'utiliser ou de développer ses habiletés. Un milieu de travail où l'autonomie décisionnelle est élevée, se reflète par :*

- *La possibilité et l'encouragement à utiliser sa créativité, à faire preuve d'initiative et à développer ses compétences pour réaliser de nouvelles tâches.*
- *Une marge de manœuvre pour prendre des décisions de manière autonome, pour choisir ses méthodes de travail et contrôler le rythme de travail.*
- *La participation du personnel aux décisions organisationnelles qui les concernent.*
- *L'implication du personnel avant, pendant et après les changements organisationnels.*

L'autonomie décisionnelle renvoie donc à la fois à la notion de contrôle, c'est-à-dire à la liberté de pouvoir décider comment faire son travail et d'influencer la façon dont les choses se passent dans le milieu, et à la notion d'accomplissement de soi, en référence à la possibilité d'utiliser sa créativité et d'apprendre des choses nouvelles.

*La **reconnaissance au travail** fait référence aux différentes façons de reconnaître les efforts et les réalisations, qu'il s'agisse de rémunération, d'estime, de respect, d'équité, de sécurité d'emploi, ou encore, de perspective de promotion. La reconnaissance doit porter sur le travail (le faire) et non pas sur la personne (l'être). Les pratiques de reconnaissance doivent être authentiques pour que les personnes envers qui elles sont destinées en ressentent les effets positifs.*

¹⁹ <https://www.inspq.qc.ca/risques-psychosociaux-du-travail-et-promotion-de-la-sante-des-travailleurs/risques-psychosociaux-du-travail>

Le **soutien social du supérieur immédiat ou de la supérieure immédiate** se traduit par des pratiques de gestion qui favorisent l'écoute, l'ouverture aux opinions et la disponibilité du gestionnaire pour les personnes à l'emploi. Cet indicateur fait référence à la capacité du supérieur immédiat ou de la supérieure immédiate à soutenir les personnes employées, de même que le degré de dignité, de politesse et de respect avec lequel elles sont traitées.

Le **soutien social des collègues** fait référence à l'esprit d'équipe, au degré de cohésion dans le groupe, de même qu'à l'assistance et à la collaboration de la part des collègues dans l'accomplissement des tâches.

Au Québec, plutôt que de parler d'intimidation au travail, on réfère généralement à la notion de **harcèlement psychologique au travail**, définie légalement. Selon la Loi sur les normes du travail, le harcèlement psychologique est « une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié ou de la salariée et qui entraîne, pour celui-ci ou celle-ci, un milieu de travail néfaste. »

L'information et la communication

Lorsque trop peu d'information est transmise au personnel, un climat d'incertitude et de méfiance s'installe et il est fréquent de voir des rumeurs circuler. Une bonne diffusion de l'information, sur une base régulière, permet aux personnes d'avoir une information juste et de connaître d'avance l'évolution des changements susceptibles de modifier leur travail et de s'y préparer, de manière à en minimiser les impacts. La diffusion de l'information permet donc de diminuer l'incertitude et l'anxiété.

La civilité au travail n'a pas été identifiée par l'INSPQ comme facteur psychosocial du travail. Toutefois, les rapports entre individus étant intrinsèques à chacun des facteurs identifiés, la civilité est vue comme essentielle pour prévenir les risques psychosociaux et établir un climat de travail sain.

Soulignons que des outils d'évaluation des risques psychosociaux du travail, tels qu'un questionnaire d'évaluation et une grille d'identification, des outils d'intervention ainsi qu'une formation en ligne ont été développés par l'INSPQ et sont disponibles sur leur site Internet : www.inspq.qc.ca/risques-psychosociaux-du-travail-et-promotion-de-la-sante-des-travailleurs/risques-psychosociaux-du-travail

CHAPITRE 4 – INCIVILITÉ OU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Comme mentionné précédemment, l'incivilité est un comportement, une parole ou un geste qui est contraire aux normes de civilité que sont le respect, la politesse, la courtoisie, le savoir-vivre et la collaboration et qui crée un effet négatif pour la personne qui le subit.

On peut retrouver sur Internet une multitude d'exemples d'incivilités, dont ceux-ci :

- Omettre de saluer une personne, de dire « s'il vous plaît » ou « merci ».
- Ridiculiser, dénigrer ou insulter une personne.
- Commenter l'apparence physique d'une personne.
- Imiter une personne (démarche, voix, etc.).
- Tenir des propos offensants ou diffamatoires.
- Faire des commérages ou répandre des rumeurs sur la vie personnelle ou professionnelle d'une personne.
- Porter atteinte à la réputation d'une personne.
- Critiquer ou juger l'opinion de l'autre devant public.
- Exclure une personne d'une conversation, d'une activité, d'une réunion, l'ignorer ou l'isoler.
- Utiliser un langage grossier, se montrer agressif ou méprisant.
- Couper la parole à l'autre ou parler en même temps que lui.
- Répondre à des appels pendant une réunion.
- Consulter son téléphone lorsqu'on nous parle.
- Arriver en retard au travail ou à une rencontre ou la quitter sans motif.
- Refuser de collaborer, de travailler ou d'aider un collègue.
- S'approprier l'idée d'un autre.
- Ne pas faire le suivi de ses appels, de ses courriels.
- Délaisser les tâches ingrates.

Mentionnons que de tels comportements adoptés dans le cadre de communications numériques (courriels, messages textes ou autres) sont aussi considérés comme de l'incivilité.

Rappelons maintenant les cinq composantes qui doivent être réunies pour qu'il y ait harcèlement psychologique :

- 1) Une conduite vexatoire;
- 2) Qui se manifeste par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés;
- 3) Qui est hostile ou non désirée;
- 4) Qui porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique du travailleur;
- 5) Qui rend le milieu de travail néfaste.

Pour qu'il y ait harcèlement, les comportements doivent donc être répétés. Le manque de civilité peut, lui, être ponctuel. Si un tel comportement est toléré et répété, il pourra conduire au harcèlement psychologique ainsi qu'aux conséquences qui en découlent.

Soulignons toutefois que même si l'incivilité rapportée ne constitue pas du harcèlement psychologique au sens de la loi, elle pourra avoir des répercussions importantes sur la santé psychique du travailleur visé et aussi sur l'organisation. Pour le travailleur, il pourra s'agir notamment de perte de l'estime de soi, de trouble anxieux ou de dépression pouvant mener à l'isolement ou encore à l'absentéisme. Pour l'organisation, il pourra s'agir de baisse de la productivité, de roulement du personnel et d'augmentation des coûts.

CHAPITRE 5 – PROMOUVOIR LA CIVILITÉ AU TRAVAIL

Qu'est-ce que la civilité au travail?

La civilité au travail est un ensemble de règles de conduite qu'un groupe de personnes ou une organisation se donne et qui vise le bien-être de chaque employé ainsi qu'un climat de travail sain.

Soulignons que le climat de travail est tributaire de la qualité des interactions entre collègues ainsi que de la façon dont chacun collabore avec l'autre.

La civilité fait référence aux cinq normes suivantes :

- Le respect
- La courtoisie
- La politesse
- Le savoir-vivre
- La collaboration

Concrètement, la civilité c'est, notamment :

- Saluer ses collègues, dire « s'il vous plait » et « merci ».
- Être inclusif, accueillir l'autre.
- Être attentif, réceptif et à l'écoute de l'autre.
- Avoir de l'empathie.
- Utiliser un ton de voix posé.
- Être ponctuel et consciencieux.
- Être honnête, reconnaître ses erreurs et s'excuser au besoin.
- Partager ses idées, ses connaissances.
- Faire preuve de collaboration et d'entraide.
- Partager l'information en temps opportun.

Pourquoi promouvoir la civilité au travail?

- 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.
- Réduire les coûts financiers pouvant être liés à l'incivilité ou encore au harcèlement psychologique.

Comment promouvoir la civilité au travail?

1. Faire de la civilité une valeur organisationnelle

Afin d’instaurer une culture de civilité au sein de l’organisation, il sera essentiel, en tout premier lieu, que le conseil d’administration fasse de la civilité une valeur organisationnelle.

2. Ajouter la notion de civilité à la Politique de prévention du harcèlement en milieu de travail et de traitement des plaintes

La littérature est claire. Plusieurs plaintes de harcèlement psychologique sont déposées par des employés victimes d’abord et avant tout d’un manque de civilité. Et si un comportement d’incivilité est toléré, il pourra conduire au harcèlement psychologique.

Le *Guide en matière de harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail*²⁰ diffusé en 2019 par le CQSEPE décrit de façon très détaillée ce qu’une Politique de prévention du harcèlement en milieu de travail et de traitement des plaintes devrait contenir. Les principes, les objectifs, le champ d’application, les rôles et responsabilités des intervenants ainsi que les mécanismes de traitement des plaintes qui y sont suggérés s’appliquent tout autant aux incivilités qu’au harcèlement en milieu de travail, ce pour quoi il est suggéré d’ajouter la notion de civilité à cette politique plutôt que d’adopter une Politique de civilité au travail.

Les suggestions de modifications pouvant être apportées à la Politique de prévention du harcèlement en milieu de travail et de traitement des plaintes afin d’y inclure la notion de civilité sont présentées à l’annexe 1.

3. Adopter un Code de civilité

Afin d’instaurer une culture de civilité au sein de l’organisation, il est essentiel que tous les employés, les membres de la direction, les membres du conseil d’administration, les parents utilisateurs ainsi que les divers collaborateurs de l’organisation soient clairement informés des comportements attendus de tous ainsi que des comportements proscrits. Le Code de civilité leur permettra, notamment, de différencier le comportement attendu du comportement proscrit, et ce, par des exemples concrets.

Un modèle de Code de civilité est présenté à l’annexe 2. Il ne s’agit toutefois que d’un modèle, car un Code de civilité doit refléter les valeurs propres à l’organisation. De plus, afin qu’il soit bien accepté de tous, il serait souhaitable qu’il soit le fruit du travail de ceux qui auront à l’appliquer. Pour ce faire, un comité de travail composé de représentants des employés, des gestionnaires, des membres du conseil d’administration, des parents utilisateurs ainsi que des collaborateurs peut être formé.

Enfin, afin de s’assurer de l’application du Code de civilité par tous, un engagement à le respecter pourrait être signé par chaque personne qui aura à l’appliquer.

²⁰ [CQSEPE Guide en matière de harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail 2021.pdf](#)

4. Faire connaître le tout à tous

Afin que tous en soient informés et qu'ils soient facilement accessibles à tous, la Politique de civilité et de prévention du harcèlement en milieu de travail et de traitement des plaintes ainsi que le Code de civilité peuvent être annexés au contrat de travail, diffusés sur le site Web, présentés tous les ans lors d'une réunion du personnel, affichés dans une aire commune, etc. Ces documents peuvent aussi être remis aux parents lors de la signature de l'entente de services de garde ainsi qu'aux collaborateurs lors de la signature d'un contrat.

ANNEXE 1

AJOUT DE LA NOTION DE CIVILITÉ À LA POLITIQUE DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT EN MILIEU DE TRAVAIL ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le modèle de Politique de prévention du harcèlement en milieu de travail et de traitement des plaintes proposé dans le *Guide en matière de harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail*²¹ du CQSEPE est repris ci-après. Les ajouts suggérés pour y intégrer la notion de civilité sont surlignés en gris.

1. TITRE DE LA POLITIQUE

La promotion de la civilité étant un moyen de prévenir le harcèlement en milieu de travail, le titre *Politique de prévention du harcèlement en milieu de travail et de traitement des plaintes* pourrait demeurer le même. Toutefois, si le conseil d'administration désire exprimer explicitement son engagement d'offrir aux employés un milieu de travail sain, respectueux, où le savoir-vivre et la collaboration sont recherchés et valorisés, le titre pourrait être *Politique de civilité et de prévention du harcèlement en milieu de travail et de traitement des plaintes*.

2. MODÈLE D'ENGAGEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le CPE/BC (nom), par la résolution n° _____ adoptée le (date) à (inscrire la ville), « s'engage envers l'ensemble de ses employés incluant les gestionnaires à promouvoir la civilité au travail, à ne tolérer aucune incivilité ni aucune forme de harcèlement en milieu de travail et à prendre des moyens raisonnables pour prévenir ces comportements et, lorsque de telles conduites sont portées à sa connaissance, à les faire cesser ».

3. MODÈLE DE PRINCIPES

- 1) Toute incivilité et tout type de harcèlement en milieu de travail, notamment psychologique, sexuel ou discriminatoire, sont strictement interdits. Le CPE/BC ne les tolère d'aucune façon. Le CPE/BC s'engage à fournir le soutien nécessaire à toute personne ou à tout groupe de personnes qui rapporte subir de l'incivilité ou se croit victime de harcèlement en milieu de travail en établissant un mécanisme de traitement de plainte et, le cas échéant, en adoptant des mesures de redressement.
- 2) Chaque personne ou groupe de personnes œuvrant dans le CPE/BC a la responsabilité de prévenir, de dénoncer et de faire cesser l'incivilité ou le harcèlement en milieu de travail dont il croit être victime ou dont il est témoin. Le CPE/BC s'engage à prendre les moyens raisonnables pour offrir un milieu de travail sain, respectueux et exempt de harcèlement sous quelque forme qu'il soit, notamment en adoptant un Code de civilité.
- 3) Une personne dénonçant une situation d'incivilité ou de harcèlement ne subira aucunes représailles à la suite d'une enquête ou du dépôt d'une plainte auprès de l'employeur.
- 4) Le CPE/BC s'engage à diffuser le Code de civilité ainsi que la présente politique au personnel du CPE/BC et aux tiers en relation avec le personnel du CPE/BC, à informer et à former le personnel à ces propos.
- 5) Outre les mesures administratives appropriées, toute personne qui viole le Code de civilité ou la présente politique est passible de sanctions disciplinaires pouvant aller, selon la gravité de l'incident, jusqu'au congédiement. Une personne qui porte plainte de mauvaise foi ou dans le but de nuire à autrui, outre les mesures administratives appropriées, est passible de sanctions disciplinaires pouvant aller, selon la gravité de l'incident, jusqu'au congédiement.
- 6) La présente politique ne restreint d'aucune façon le droit de gérance de l'employeur et son exercice normal qui peuvent notamment survenir lors de l'évaluation du rendement, de la gestion des conflits et des relations de travail, de l'organisation du travail, de l'application de mesures disciplinaires ou administratives, etc.

²¹ [CQSEPE Guide en matière de harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail 2021.pdf](#)

- 7) Toute plainte d'incivilité ou de harcèlement sera traitée avec soin, intégrité, équité et confidentialité. Si c'est le désir de la victime, le CPE/BC ou la personne qu'il désignera enquêtera de façon formelle afin de remédier, le cas échéant, à la situation et d'offrir à la victime un milieu de travail sain et exempt d'incivilité et de harcèlement.
- 8) Tout renseignement recueilli incluant l'identité des personnes impliquées est traité confidentiellement par toutes les parties concernées, à moins que des renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte, à la conduite d'une enquête ou à l'imposition de mesures disciplinaires.
- 9) La présente politique laisse toute l'autonomie décisionnelle à la victime quant à la poursuite de sa plainte. D'ailleurs, l'application de la présente politique ne prive d'aucune façon la victime des recours légaux dont elle dispose.

4. MODÈLE D'OBJECTIFS

- 1) Favoriser et maintenir un milieu de travail exempt de toute forme d'incivilité et de harcèlement en respectant la dignité, la sécurité, de même que la santé physique et psychologique des employés du CPE/BC.
- 2) Prendre des moyens raisonnables pour prévenir l'incivilité et le harcèlement en milieu de travail, incluant le harcèlement psychologique et sexuel, de même que le harcèlement discriminatoire.
- 3) Prendre des moyens raisonnables pour faire cesser l'incivilité ou le harcèlement en milieu de travail lorsqu'une telle situation est portée à la connaissance du CPE/BC.
- 4) Fournir le soutien nécessaire à toute personne ou à tout groupe de personnes, qui rapporte subir de l'incivilité ou se croit victime de harcèlement psychologique ou sexuel en milieu de travail en établissant un mécanisme de traitement de plainte et, le cas échéant, en adoptant des mesures de redressement.
- 5) Intervenir équitablement et rapidement auprès de toute personne ou de tout groupe de personnes présumé avoir adopté un comportement incivil ou avoir commis des actes de harcèlement et mettre en place, dans les plus brefs délais, un processus d'enquête en vue de faire toute la lumière sur la situation.

5. MODÈLE DE CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à tous les employés. Elle régit autant les relations qui s'établissent entre collègues de travail qu'ils soient à temps partiel ou à temps complet, occasionnels ou réguliers, syndiqués ou non syndiqués et entre supérieurs et subalternes, que celles qui s'établissent entre les employés et les parents ainsi que les fournisseurs. De plus, cette politique informe les tiers en relation avec les employés et les gestionnaires du CPE/BC du rôle qu'entend jouer le CPE/BC en semblable matière et s'applique à ces tiers, avec les adaptations nécessaires.

La présente politique s'applique à tout comportement incivil et à toute situation comportant du harcèlement en milieu de travail survenus dans le cadre des activités de travail de l'employé. Elle s'applique notamment dans les contextes suivants : les lieux de travail, les aires communes, tout autre endroit où les personnes doivent se trouver dans le cadre de leur emploi (ex. : réunions, formations, déplacements, activités sociales organisées par l'employeur), les communications par tout moyen, technologique ou autre.

6. DÉFINITIONS

Il est suggéré d'ajouter les définitions suivantes :

On entend par **civilité** des « 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 ».

On entend par **civilité numérique** « les règles implicites de communications numériques (sur tous types d'écrans) avec autrui dans le cadre du travail et qui démontrent de la considération portée aux autres. Il peut s'agir de communications par courriel, sur les médias sociaux ou par messagerie instantanée ».

On entend par **incivilité numérique** des « comportements déviants de faible intensité qui s'opposent aux normes de communications numériques (sur tous types d'écrans) et au respect attendu et nécessaire dans le cadre professionnel ».

7. MODÈLE DE RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS

A. Prévention

Rôle des gestionnaires

Les gestionnaires du CPE/BC sont responsables d'adopter une conduite empreinte de respect et exempte d'incivilités et de harcèlement afin de donner l'exemple et de contribuer au maintien d'un climat de travail sain.

Les gestionnaires du CPE/BC sont responsables de diffuser et de rendre accessibles le Code de civilité ainsi que la présente politique à tous les employés et aux nouveaux employés et doivent s'assurer que ceux-ci ont été compris par tous.

Les gestionnaires du CPE/BC doivent intervenir dans les plus brefs délais lorsqu'ils sont témoins d'un comportement incivil adopté par un ou des employé(s), et ce, afin d'éviter sa récurrence.

Attentes envers les employés et les tiers

Tout employé est responsable d'adopter une conduite permettant que le travail soit effectué dans un milieu de travail exempt d'incivilités et de harcèlement et de traiter tous les intervenants du milieu de travail avec civilité. Dans le cadre d'une enquête sur une plainte d'incivilité ou de harcèlement psychologique, il est tenu de collaborer.

Tout employé est invité à faire connaître respectueusement à la personne en question sa désapprobation par rapport à un comportement incivil ou de harcèlement qui le concerne ou qui concerne autrui pour le faire cesser ou à se prévaloir de la présente politique, si besoin est.

Tout employé est invité à signaler dès que possible toute situation liée à de l'incivilité ou à du harcèlement à la direction générale ou à la personne responsable désignée par l'employeur.

Si un employé souhaite porter plainte, il doit, dans la mesure du possible, agir rapidement à compter de l'évènement ou des évènements en question.

Les tiers en relation avec les employés et les gestionnaires du CPE/BC doivent également adopter une conduite respectueuse et exempte d'incivilités et de harcèlement.

B. Interventions de la direction

Les interventions de la direction varieront en fonction des conflits et de leur gravité. Dans tous les cas, l'employeur agira rapidement et avec diligence.

La direction générale, ou une autre personne désignée par elle, est la personne identifiée pour recevoir les plaintes des employés. Si une autre personne est désignée, se reporter à l'annexe 1 (*il s'agit ici d'une annexe au guide*) pour connaître la personne qui agira à titre de responsable pour l'application de la présente politique.

Toutefois, dans un cas où la direction générale est présumée responsable de l'incivilité ou du harcèlement, en est victime ou en est témoin, un membre du conseil d'administration du CPE ou un consultant externe est nommé par le conseil d'administration pour recevoir et traiter les plaintes des employés.

La direction générale (ou une autre personne désignée par elle) est responsable de l'enquête et a l'autorité pour prendre une décision relative aux mesures à appliquer. Elle est également responsable de l'application et de l'évaluation de la présente politique.

Dans le cas où la direction générale est présumée responsable de l'incivilité ou du harcèlement ou en est victime, le conseil d'administration est responsable de l'enquête et a l'autorité pour prendre une décision relative aux mesures à appliquer.

Toutefois, si un membre du conseil d'administration est présumé responsable de l'incivilité ou du harcèlement envers la direction générale, le CPE/BC devra utiliser les services d'un consultant externe pour faire enquête et formuler des recommandations au conseil d'administration du CPE.

8. MODÈLE DE MÉCANISME DES PLAINTES

Mécanisme de plainte informelle

Cette démarche confidentielle permet à l'employé qui se croit victime d'incivilité ou harcelé de porter plainte auprès de la direction générale, de la personne désignée ou d'une autre personne dans le cas où la direction générale est impliquée. Cette personne-ressource écoute la victime, discute avec elle de la recevabilité de la plainte et l'informe de ses droits et des recours possibles.

Cette personne-ressource, informée de la situation, peut proposer des solutions à la présumée victime dont notamment une médiation, si cela est approprié. À défaut de médiation entre les parties, à la satisfaction de la présumée victime ou si elle ne croit pas être en mesure de régler seule la situation dénoncée, elle doit alors décider si elle souhaite que son employeur intervienne pour éliminer la source de l'incivilité ou du harcèlement dans le CPE/BC.

La présumée victime doit alors déposer une plainte formelle à cet égard.

Si la problématique discutée n'est pas visée par la politique, la personne-ressource peut proposer d'intervenir autrement.

Mécanisme de plainte formelle

1) Le dépôt de la plainte :

Un employé peut déposer une plainte écrite à l'employeur dans les meilleurs délais possibles.

L'employé doit alors indiquer dans sa plainte : le moment de la survenance des faits, le nom de la ou des personne(s) ayant présumément adopté un comportement incivil à son endroit ou celui du ou des présumé(s) harceleur(s), les circonstances de l'incivilité ou du harcèlement et s'il y a lieu, le nom des témoins. Si l'employeur consigne la plainte de la victime, dans la mesure du possible, l'employé signe le résumé des informations recueillies par l'employeur concernant la plainte.

2) La médiation :

Le responsable de la politique offre à chaque partie la possibilité de résoudre la situation par la médiation. Si l'une ou l'autre des parties refuse cette proposition, l'enquête débutera. Le médiateur ne peut être enquêteur et vice-versa.

En tout temps, les parties peuvent faire appel à la médiation en remettant une demande écrite et signée à cet effet au responsable de la politique.

Un médiateur compétent est nommé par le responsable de la politique. Les parties doivent consentir au choix du médiateur.

Le médiateur a pour rôle d'amener les parties à s'entendre sur une solution. L'entente finale est écrite et signée par les deux parties. De plus, elle mentionne les détails sur les moyens de résolution convenus. Dans cette entente, le CPE/BC peut assurer un rôle de suivi et intervenir si nécessaire. C'est le CPE/BC qui approuve l'entente finale. Cette entente demeure confidentielle, sauf s'il en est décidé autrement par les parties.

Mécanisme de traitement des plaintes - l'enquête

Le responsable de la politique peut enquêter lui-même, nommer un enquêteur, former un comité d'enquête ou faire appel à un consultant externe et spécialisé.

L'enquête est un processus confidentiel et respectueux des personnes concernées par la plainte. L'enquête débute le plus rapidement possible afin de tenter d'éviter de porter préjudice aux parties impliquées.

Si l'enquêteur le juge approprié, notamment lorsque la gravité des circonstances le justifie, il peut demander à l'autorité compétente que certaines mesures soient prises pendant l'enquête (mesures intérimaires) afin de poursuivre l'enquête. Par exemple, la mesure pourrait être la suspension administrative de la personne ayant présumément adopté un comportement incivil ou du présumé harceleur.

L'enquêteur doit :

- Aviser les deux parties de leurs droits et de leurs responsabilités.
- Rencontrer chacune des parties et les témoins séparément. D'abord, il doit rencontrer la personne plaignante puis le présumé harceleur. En tout temps, les parties peuvent être accompagnées d'une personne de leur choix.
- Recueillir les déclarations écrites et signées de chacune des parties ainsi que des témoins, s'il y a lieu.

Rapport d'enquête

L'enquêteur doit :

- Produire un rapport d'enquête écrit faisant état de l'analyse des preuves et de la conclusion de l'enquête.
- Ce rapport est remis au responsable de la politique désigné dans les 45 jours de la nomination de l'enquêteur à moins de circonstances exceptionnelles.
- Ce rapport doit énoncer la méthodologie, les paramètres de la plainte (contexte, date, identité des personnes concernées, antécédents administratifs, date de démarrage), la présentation du cadre juridique applicable, la version des faits des parties, incluant les allégations détaillées, les preuves recueillies, les témoignages reçus, l'analyse de l'enquêteur (caractère prépondérant de la preuve recueillie au sujet de chaque allégation et analyse globale de cette preuve au regard de la loi et de la jurisprudence pertinente), ses conclusions et ses recommandations, s'il y a lieu.
- Demander par écrit au responsable de la politique tout délai supplémentaire nécessaire pour compléter son rapport.

Décisions et mesures de redressement correctrices

À la suite de la réception du rapport d'enquête, le responsable de la politique doit, dans les plus brefs délais, aviser par écrit chacune des parties de la décision prise : acceptation ou rejet de la plainte.

Le responsable de la politique décide de la ou des mesures de redressement ou correctrices appropriées à appliquer ou à recommander selon le cas et en avise par écrit les parties. Notamment, les mesures de redressement et les mesures correctrices suivantes peuvent être mises en place :

Mesures de redressement :

- Soutien psychologique via le programme d'aide aux employés;
- Modification de l'horaire de travail;
- Déplacement, réaffectation ou promotion accordée;
- Remboursement du salaire perdu;
- Paiement des honoraires professionnels;
- Compensation financière;
- Formation;
- Excuses à la victime.

Mesures correctrices :

- Avertissement verbal;
- Avertissement écrit noté au dossier;
- Suspension temporaire avec ou sans salaire;
- Rétrogradation;
- Révocation d'un titre;
- Congédiement.

ANNEXE 2

MODÈLE DE CODE DE CIVILITÉ

CODE DE CIVILITÉ AU TRAVAIL DU CPE/BC _____

Le présent Code de civilité au travail est un énoncé de règles de conduite permettant d’orienter les relations interpersonnelles au sein du CPE/BC _____. 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.

Engagement

Je m’engage à respecter en tout temps le présent code et à faire preuve de civilité dans mes relations interpersonnelles au travail.

Signature : _____

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 délaissé 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

BIBLIOGRAPHIE – DOCUMENTS ET SITES DE RÉFÉRENCE

Charte des droits et libertés de la personne

<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/C-12>

Code civil du Québec

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/CCQ_1991/CCQ1991.html

CNESST - *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail en résumé*

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/lois-reglements/modernisation-sst>

CNESST - *Régime intérimaire des mécanismes de prévention et de participation*

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/organiser-prevention/regime-interimaire/regime-interimaire-mecanismes-prevention>

CQSEPE - *Guide en matière de harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail*, 2019

[CQSEPE Guide en matiere de harcelement psychologique et sexuel en milieu de travail 2021.pdf](#)

CRHA - *Civilité en milieu de travail*

<https://ordrechha.org/ressources/dossiers-speciaux/civilite>

INSPQ - *Les risques psychosociaux du travail*

<https://www.inspq.qc.ca/risques-psychosociaux-du-travail-et-promotion-de-la-sante-des-travailleurs/risques-psychosociaux-du-travail>

La Presse - Harcèlement : peu de plaintes frivoles, 2007

<https://www.lapresse.ca/affaires/economie/200901/06/01-690977-harcelement-peu-de-plaintes-frivoles.php>

Loi sur les normes du travail

<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/N-1.1>

Loi sur la santé et la sécurité du travail

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/S-2.1>

