

RESPECT ET CIVILITÉ en milieu de travail

Pour un environnement de travail sain et dynamique!

Collaboration

Empathie

Écoute

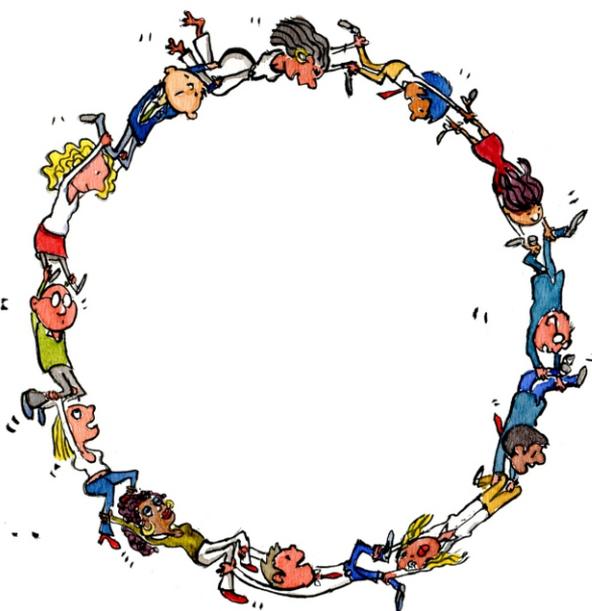
Respect

Intégrité

Ouverture d'esprit

Honnêteté

Diplomatie



Tact

Entraide

Politesse

Soutien

Rigueur



Clinique communautaire
de Pointe-Saint-Charles

La santé et la solidarité d'un quartier!

Respect et civilité en milieu de travail
Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles

Membres du comité responsable:

Annie Bisailon, Émilie Fontenay, Céline Kvale,
Geneviève Lambert-Pilote, France Langelier, Réjean Richard

Mise en page: Geneviève Lambert-Pilote

Mars 2015

Contexte



Le guide « Respect et civilité en milieu de travail » est le fruit d'une démarche consultative et participative interne. Suite à la rédaction d'un code d'éthique visant à encadrer les relations entre employé-e-s et usager-e-s de la Clinique, le personnel a exprimé le besoin de se doter d'un outil de référence pour favoriser les relations de travail professionnelles harmonieuses et empreintes de respect et encourager un climat de travail sain.

Ce guide vise à prévenir les situations difficiles et à préserver un climat sain de communication et de collaboration. Certains comportements, qu'ils soient intentionnels ou non, sont dérangeants et c'est la responsabilité de toutes et tous d'intervenir pour éviter d'en faire une pratique courante. Les remarques désobligeantes, les excès d'humeur, le manque de collaboration, la méfiance, les rumeurs, les retraits sont autant de comportements qui briment les un-e-s, indisposent les autres et contribuent à l'effacement de certaines personnes. Celles-ci privent la Clinique d'idées et d'initiatives, engendrent un climat d'insécurité, de tension et peuvent même entraîner le départ de certains employé-e-s.

C'est dans cette optique que la Clinique veut se doter d'une philosophie de respect et de civilité en milieu de travail.

Engagement

La Clinique reconnaît que toute personne œuvrant au sein de l'établissement a le droit d'être traitée avec respect, dignité et intégrité. La civilité est le devoir de chacun-e. Nous encourageons l'affirmation de soi, l'échange d'idée et l'analyse critique. Il est toutefois possible de le faire dans un climat de respect, d'ouverture, d'objectivité et de rigueur.

La Clinique s'engage donc à promouvoir un environnement de travail sain et dynamique, propice à assurer le développement d'un esprit de solidarité et d'appartenance.

Objectifs

- ⊙ Promouvoir un milieu de travail sain et harmonieux, empreint de respect et de civilité
- ⊙ Sensibiliser et responsabiliser toutes personnes œuvrant à la Clinique à l'importance du respect et de la civilité en milieu de travail
- ⊙ Offrir des moyens et exemples concrets de comportements attendus
- ⊙ Améliorer la qualité de nos services à la population du quartier par la qualité de vie et des relations inter-personnelles au travail

Ce guide de civilité est applicable non seulement dans l'établissement, mais aussi en contexte de services à domicile, dans les collaborations avec les groupes du quartier, les partenaires du réseau ou le Ministère de la Santé et des Services sociaux.

À qui s'adresse ce guide?

Ce guide de respect et de civilité en milieu de travail s'adresse, en toute circonstance et sans exception, à toute personne qui œuvre à la Clinique.



Définitions

Civilité :

« Ensemble de règles de conduite empreintes de respect, de collaboration, de savoir-vivre, de courtoisie et de politesse. Ces règles témoignent de notre préoccupation aux autres. Ceci implique une conduite empreinte de tolérance et d'ouverture d'esprit à l'égard d'autrui. » « Observation des convenances, des bonnes manières en usage dans un groupe social. »

Incivilité :

« Comportement qui va à l'encontre des règles établies de civilité. Ces comportements peuvent être de nature verbale, physique ou comportementale. »

Valeurs et attitudes

Comme organisation et avec la collaboration de tous et toutes, nous décidons d'affirmer et de soutenir, les valeurs et les attitudes qui suivent. Afin d'illustrer des comportements ou attitudes à favoriser, voici quelques exemples.

Écoute, respect, ouverture d'esprit, empathie :

- ⊙ Se montrer attentif au message de l'autre, respecter les tours de parole
- ⊙ S'intéresser, se mettre à la place de l'autre
- ⊙ Respecter les différences
- ⊙ Favoriser l'expression de tous et toutes
- ⊙ Démontrer de l'ouverture aux opinions différentes
- ⊙ Débattre les idées plutôt que de combattre les individus qui les expriment
- ⊙ Accepter d'apprendre des autres, accepter les critiques constructives
- ⊙ Se remettre en question



Intégrité, honnêteté

- ⊙ Dire les choses telles qu'elles sont en se basant sur des faits
- ⊙ Faire preuve de transparence
- ⊙ Défendre la mission et les valeurs de la Clinique à l'interne, auprès des partenaires et des citoyen-ne-s
- ⊙ Être conscient-e des conséquences de ses actions, assumer ses erreurs
- ⊙ Discuter des problèmes ou des insatisfactions avec les personnes concernées
- ⊙ Éviter de propager les rumeurs
- ⊙ Respecter les décisions de la majorité



Collaboration, soutien, entraide, rigueur

- ⊙ Assumer son rôle et respecter celui des autres
- ⊙ Partager l'information requise pour accomplir le travail demandé
- ⊙ Orienter nos collaborations sur les besoins des usager-e-s
- ⊙ Proposer des solutions
- ⊙ Se soucier d'une répartition du travail juste et équitable
- ⊙ Offrir son aide, assister ses collègues
- ⊙ Respecter ses engagements
- ⊙ Reconnaître et valoriser ses collègues



Tact, diplomatie, politesse

- ⊙ Prendre le temps d'accueillir, de saluer, de remercier
- ⊙ Choisir les bons mots, le lieu et le moment pour s'exprimer
- ⊙ Utiliser un vocabulaire et un ton respectueux, éviter les blasphèmes, utiliser un langage exempt de vulgarité
- ⊙ Formuler un commentaire de façon constructive, proposer une solution
- ⊙ Respecter les limites et la vie privée des gens



Responsabilités

Toute personne œuvrant à la Clinique a le devoir d'adopter des comportements et des attitudes appropriées tant à l'interne qu'avec les usager-e-s et les partenaires.

Elle se doit de prendre connaissance du présent document et de respecter les valeurs et attitudes promues. Elle favorise des communications et des relations interpersonnelles constructives et contribue à l'amélioration du climat de travail.

Elle s'assure de prendre les mesures nécessaires pour favoriser la gestion d'un conflit et, le cas échéant, informe son supérieur immédiat de tout comportement inapproprié à son égard ou allant à l'encontre des règles de respect et de civilité établies.

Elle participe à la promotion des activités de sensibilisation, de formation et de prévention offertes.

Que faire si vous êtes victime ou témoin d'incivilité ?



Si vous vous sentez victime d'un manque de respect ou d'incivilité, nous vous recommandons d'en parler directement à la personne concernée.

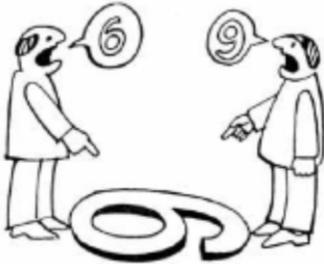
Dans la mesure du possible:

- ⊙ Se positionner et s'affirmer avec celui ou celle dont le comportement ou les mots dérangent.
- ⊙ Nommer le comportement ou les mots qui vous ont heurté : s'en tenir aux faits, demeurer objectif et, au besoin, prendre le recul nécessaire.
- ⊙ Exprimer au « Je » ce que la situation vous fait vivre.
- ⊙ Faire état des comportements attendus.

Dans la grande majorité des cas, discuter ensemble de la situation vécue permet de corriger les comportements ou les mots. Toutefois, il arrive que, malgré les discussions, certaines situations s'enveniment. Pour cela, nous vous proposons de vous référer aux principes et outils de gestion de conflits.

Gestion des conflits

Principes directeurs de la gestion de conflits :



Pour s'aider à résoudre les conflits, il faut favoriser les principes suivants. Plusieurs des moyens suggérés confirment un engagement face à la recherche d'une solution raisonnable.

- 1 - Écouter le point de vue de l'autre et essayer de le comprendre: derrière des positions divergentes se trouvent des intérêts communs et chaque personne a quelque chose de valable à dire.
- 2 - Amorcer la discussion et le dialogue, en prenant soin d'encourager la participation avant que les problèmes ne deviennent plus sérieux.
- 3 - S'exprimer de façon respectueuse, objective et constructive : les émotions fortes rendent la situation explosive.
- 4 - Identifier les points de vue ou objectifs communs, car les personnes en situation de conflits peuvent être sur la défensive et peuvent chercher à protéger, justifier et expliquer leur position.
- 5 - Rechercher des solutions et se rappeler qu'il faut aller de l'avant.
- 6 - Chercher à identifier les besoins derrière la vision de chaque individu, car les personnes estiment souvent que leur point de vue n'a pas été entendu.
- 7 - Prendre du recul : demander aux personnes ce qu'elles visent comme objectifs et en dresser la liste.
- 8 - Conclure et faire le point ici et maintenant, puis ramener la discussion aux objectifs et aux solutions visés.

Les trois grandes étapes de la résolution efficace des conflits

Étape 1 : Définir la situation, les faits. Cerner le ou les problème(s). *(Reconnaître et définir)*

- ⊙ Choisir un lieu adéquat pour la discussion
- ⊙ Recueillir l'information
- ⊙ Décrire la situation le plus objectivement possible

Étape 2 : Envisager des solutions et évaluer leurs répercussions. *(Créer des solutions)*

- ⊙ Identifier autant de solutions réalisables que possible
- ⊙ Définir les critères qui serviront à évaluer les différentes options
- ⊙ Évaluer les solutions possibles: avantages, inconvénients, obstacles et conséquences
- ⊙ Formuler une ou des demande(s) claire(s) et raisonnable(s)

Étape 3 : Prendre une décision. *(Choisir une solution)*

- ⊙ Choisir la solution qui convient le mieux
- ⊙ Dresser les plans de mise en œuvre avec un échéancier (qui fait quoi d'ici quand?)
- ⊙ Faire le suivi des responsabilités et des engagements
- ⊙ Évaluer si la solution donne les résultats escomptés

Si une discussion avec la personne concernée directement n'a pas donné les résultats escomptés, faites appel à votre coordination ou son supérieur immédiat qui interviendra auprès des personnes compétentes en gestion de conflits pour établir des objectifs et des solutions au conflit.

Le recours à d'autres instances telles que les Ressources Humaines est aussi possible. Des comportements jugés inacceptables peuvent entraîner des mesures correctives et disciplinaires selon la gravité et la récurrence des gestes posés.

Fiche de travail de résolution de conflits

Cerner le problème

	<i>Définir la situation et les faits pour chaque personne</i>
Personne A	
Personne B	

Participer activement à la recherche de solutions

<i>Identifier des solutions possibles</i>	<i>Quels avantages se présentent à cette solution ?</i>	<i>Quels inconvénients?</i>	<i>Quels obstacles?</i>	<i>Quelles seront les conséquences de cette solution ?</i>	<i>Quels sont les demandes et les besoins de chaque personne ?</i>

Rappel des principes de la **communication non violente** : observation objective, reconnaissance des émotions activées, empathie, émergence des besoins et demande

Prendre une décision et la mettre en œuvre

Description de la solution retenue	Actions / Engagements	Responsabilité	Échéancier	Évaluation