

DIRECTIVE EN MATIÈRE DE PROMOTION DE LA CIVILITÉ

Code de la Directive : D-03-RH

Note explicative (s’il y a lieu)	
	Code : D-03-RH
	Résolution : n/a
	Date : 12 décembre 2023
	Page : 1 de 10
Processus de consultation	
Comité de gouvernance et d’éthique	14 novembre 2023

Entrée en vigueur	Date	Résolution
Adoptée par le comité de gestion	11 décembre 2023	n/a
Date d’entrée en vigueur	12 décembre 2023	

Table des matières

1. Fondement et principe	3
2. Encadrement légal	3
3. Objectif	4
4. Champs d'application	5
5. Définitions	6
6. Attentes	7
7. Promotion de la civilité	8
8. Révision	10
9. Références	11

1. FONDEMENT ET PRINCIPE

Le Centre de services scolaire de Rouyn-Noranda (CSSRN) reconnaît que dans le cadre de sa mission éducative, il joue un rôle important de promotion de civilité. Il reconnaît l'importance déterminante de la contribution de l'ensemble de son personnel à la réalisation de cette mission. Afin de favoriser la santé et le bien-être des individus effectuant la prestation des services, il reconnaît le droit pour l'ensemble des membres du personnel d'avoir un milieu de travail sain, respectueux et exempt de toutes formes d'incivilité.

Par le déploiement de différentes stratégies, le CSSRN s'engage à promouvoir la civilité et la résolution des situations conflictuelles dans les relations entretenues sur les lieux de travail ou tous les autres lieux, dont l'espace virtuel, pour des situations qui concernent la prestation des services dans le cadre de sa mission.

Le CSSRN pratique la tolérance zéro en matière d'incivilité et se réserve le droit d'intervenir devant toutes formes d'incivilité à l'endroit des membres de son personnel.

- 1.1 Tous les membres du personnel du CSSRN ont droit d'être traités avec respect et dignité.
- 1.2 Le CSSRN s'attend à la collaboration de tout le personnel, tous les gestionnaires, tous les parents et partenaires à adopter des attitudes et des comportements empreints de civilité.
- 1.3 Toute personne contribuant à la réalisation de la mission du CSSRN a le droit de dénoncer une situation d'incivilité.
- 1.4 Le CSSRN prend tous les moyens raisonnables pour faire la promotion de la civilité et de traiter les situations d'incivilité en aidant et en accompagnant son personnel dans la résolution des situations conflictuelles.

2. ENCADREMENT LÉGAL

La présente directive est en conformité aux lois, règlements, conventions collectives, à la *Politique de prévention du harcèlement psychologique et de la violence en milieu de travail* (P-39-RH) et autres encadrements administratifs en vigueur au CSSRN.

Notamment :

- La *Loi sur les normes du travail*;
- La *Loi sur l'instruction publique*;
- Les conventions collectives du personnel enseignant, professionnel et soutien;
- Le *Règlement des conditions de travail des cadres*;
- La *Charte des droits et libertés de la personne*;
- Le *Code civil du Québec*;
- La *Loi sur la santé et la sécurité au travail*;
- La *Loi modernisant le régime de santé et de sécurité au travail*;
- La *Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles*.

3. OBJECTIF

La présente directive vise les objectifs suivants:

- 3.1 Assurer à l'ensemble du personnel contribuant à la réalisation de la mission du CSSRN d'être traitées avec respect, impartialité et dignité en toute équité, notamment par la promotion de relations humaines empreintes de civilité;
- 3.2 Promouvoir la civilité et encourager les comportements empreints de respect, de collaboration, de politesse et de courtoisie ainsi que d'intégrité;
- 3.2 Diffuser son engagement concret à déployer les moyens appropriés pour fournir un milieu de travail sain exempt de toute forme d'incivilité dans lequel les personnes qui y œuvrent soient traitées avec civilité, respect et dignité;
- 3.3 Prévenir l'incivilité, notamment par la sensibilisation, l'information et la formation des personnes contribuant à la réalisation de sa mission ainsi que par la promotion des actions visant la prévention et la résolution des situations conflictuelles;
- 3.4 Établir les rôles et les responsabilités de chacune des personnes visées par l'application de la présente directive;
- 3.5 Fournir le soutien nécessaire aux personnes victimes d'incivilité, en établissant des mécanismes d'aide et de recours;
- 3.6 Établir les assises des procédures dont les actions permettront notamment de favoriser la prévention par la promotion de la civilité et du respect;
- 3.7 Soutenir la gestion et la résolution des situations conflictuelles entre les personnes contribuant à la réalisation de la mission de l'établissement;
- 3.8 Prendre en charge les situations pouvant constituer de l'incivilité à l'aide d'un mécanisme de traitement des plaintes conforme aux principes directeurs du CSSRN.

4. CHAMPS D'APPLICATION

La présente directive s'applique, en toute circonstance, en tout lieu, et ce, même lorsqu'il s'agit d'un espace virtuel tel que les réseaux sociaux notamment *Facebook* et *Instagram*.

Elle s'applique :

- 4.1 À toutes les catégories du personnel incluant les stagiaires, aux parents, aux bénévoles, aux contractuels et aux partenaires;
- 4.2 Au travail, dans les décisions qui sont prises et les actions qui sont menées;
- 4.3 À toutes les interrelations avec les collègues, les partenaires, les parents, les bénévoles, etc.;
- 4.4 Dans tous les lieux que chacun est susceptible de fréquenter dans le cadre de ses fonctions au CSSRN, qu'il s'agisse d'un lieu physique ou d'un espace virtuel (cyberespace, plateforme de télécommunication, etc.).

Bien que les élèves doivent adopter un comportement respectant les règles de civilité, lorsqu'un manquement sera constaté de la part d'un élève, celui-ci sera encadré et traité en fonction des règles de conduite ou règles de fonctionnement (code de vie) de son établissement. Nous rappelons que notre mission est d'instruire, de socialiser et de qualifier. En vertu de la *Loi sur l'instruction publique*, la socialisation implique l'éducation des bons comportements à adopter :

Article 18.1. Obligation de l'élève

« L'élève doit adopter un comportement empreint de civisme et de respect envers le personnel du centre de services scolaire ainsi qu'envers ses pairs.

Il doit contribuer à l'établissement d'un milieu d'apprentissage sain et sécuritaire. À cette fin, il est tenu de participer aux activités de l'école qu'il fréquente concernant le civisme, la prévention et la lutte contre l'intimidation et la violence. »

Article 22. Obligation de l'enseignant

« Il est du devoir de l'enseignant:

- 1° de contribuer à la formation intellectuelle et au développement intégral de la personnalité de chaque élève qui lui est confié;
- 2° de collaborer à développer chez chaque élève qui lui est confié le goût d'apprendre;
- 3° de prendre les moyens appropriés pour aider à développer chez ses élèves le respect des droits de la personne;
- 4° d'agir d'une manière juste et impartiale dans ses relations avec ses élèves [...] ».

5. DÉFINITIONS

Civilité

Observation des règles du savoir-vivre, respect des convenances qui régissent la vie en société.

La civilité au travail

Attitudes et comportements qui contribuent à maintenir les normes de respect mutuel dans un milieu de travail. Ensemble de règles qui visent le bien-être de l'ensemble du personnel par l'adoption de conduites empreintes de respect, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-être.

Civilité organisationnelle

Élément de la culture organisationnelle qui comprend les normes de respect mutuel et de responsabilité, et qui habilite les individus à porter un regard critique sur leurs comportements et leur impact sur l'ensemble de l'organisation. La civilité en milieu de travail fait référence à un ensemble de règles de conduite qui visent le bien-être d'un groupe. (Demers, 2014)

Incivilité

Manquement aux règles élémentaires de vie en société, qui crée un inconfort important et a un impact négatif sur le moral des personnes. Conduite qui au premier regard, semble être ni grave ni sévère, mais qui manque de considération envers autrui. Nul n'a besoin de démontrer l'intention de nuire à l'autre personne pour conclure que la conduite est incivile.

Précision :

« Puisque l'incivilité a une portée moins grande que d'autres formes d'inconduite comme le harcèlement, il est souvent difficile de déterminer si ces comportements visent à nuire ou à faire du mal. Ambiguë et souvent insidieuse, l'incivilité est généralement balayée du revers de la main, car elle est considérée comme sans importance et sans conséquence »¹. Pourtant, elle fait des ravages auprès des personnes qui la subissent et même, qui en sont témoins.

Les conséquences de l'incivilité ne sont pas à négliger. Une étude de chercheurs démontre que le personnel victime d'incivilité est plus vulnérable, plus cynique et davantage épuisé. Ils se rendent également moins disponibles pour leurs collègues et sont moins créatifs dans la réalisation de leur tâche. L'incivilité crée un sentiment de dévaluation, d'absence de considération et érode le sentiment de valeur.

Même s'ils ne sont pas directement ciblés, les membres du personnel qui sont témoins de l'incivilité subissent également des répercussions. Ils ressentent des émotions négatives plus intenses, sont plus anxieux et moins performants ou satisfaits au travail.

L'ambiguïté et la faible gravité d'un acte isolé d'incivilité ont comme conséquence que peu de gens dénoncent l'incivilité à leur supérieur immédiat. Pour se protéger, ils choisissent plutôt d'éviter la personne qui commet les actes d'incivilité. Également, ils hésitent à en

¹ Labelle-Deraspe, R. et Kabat-Farr, D., « Contrer l'incivilité au travail : un défi quotidien » *Revue gestion*, HEC, Printemps 2022

parler aux membres de leur équipe de peur d'être perçus comme étant trop sensibles, ou de prêter de mauvaises intentions à l'instigateur ou de risquer de briser le lien important avec l'instigateur.

6. ATTENTES

6.1. Envers le personnel (tous les membres du personnel syndiqué ou non, incluant les gestionnaires et les personnes en prêt de service) :

- Adopter des comportements et des attitudes empreintes de civilité ;
- S'assurer, par sa conduite, de contribuer au maintien d'un climat de travail sain et sécuritaire, exempt d'incivilité ;
- Signaler toute situation, conflictuelle ou d'incivilité au directeur d'établissement ou de service dès qu'on a connaissance d'une telle situation, comme définie à la présente directive;
- Utiliser les recours à sa disposition si la personne croit être victime d'incivilité;
- Collaborer au processus de prévention ou de traitement mis en place pour corriger une situation d'incivilité ;
- Participer aux formations offertes.

6.2. Envers les gestionnaires

- Donner l'exemple et agir avec civilité dans les relations avec les membres du personnel et toute autre personne impliquée dans son milieu de travail ;
- Véhiculer les principes et valeurs que l'on retrouve à la présente directive, et ce, auprès de tout le personnel de son équipe ;
- S'assurer que le personnel sous sa responsabilité est au courant de la directive et lui en rappelle le contenu périodiquement ;
- Participer aux activités d'information et de formation offertes sur la promotion de la civilité;
- S'assurer, dans la mesure du possible, que les relations entre les membres du personnel de son équipe demeurent harmonieuses et exemptes de toute forme d'incivilité. À cette fin, favoriser les communications respectueuses, gérer les membres du personnel avec équité ;
- Intervenir rapidement dès qu'on a connaissance d'une situation apparente de conflit et d'incivilité, prendre les moyens raisonnables afin de le faire cesser et rencontrer les parties concernées. Au besoin, demander conseil au Service des ressources humaines ;
- Accueillir, soutenir la personne qui vit une situation difficile au travail et informer cette personne des différentes stratégies envisageables et des recours disponibles pour régler la situation d'incivilité, au travail;

Il importe qu'un leadership fort et soutenu par les valeurs du CSSRN ne tolère aucunement l'incivilité et agisse au quotidien pour assurer un milieu de travail sain et sécuritaire, exempt d'incivilité, aussi insidieuse soit-elle.

6.3. Envers les parents

- S'adresser aux personnels avec politesse, diligence et respect dans les communications verbales et écrites, ce qui comprend les échanges sur les réseaux sociaux;
- Éviter de faire référence aux personnels de façon irrespectueuse sur les réseaux sociaux;
- Respecter les consignes de l'établissement lorsqu'il se présente dans un établissement du CSSRN;
- Utiliser la bonne voie de communication afin d'adresser ses doléances;
- Prendre un rendez-vous avec la direction et le membre du personnel qu'il désire rencontrer;
- Respecter la vie privée du personnel du CSSRN;
- Porter un regard critique sur son propre comportement et son impact sur les autres afin d'y apporter les correctifs nécessaires si requis.

6.4. Envers les partenaires

- Utiliser un langage courtois, tempéré et adapté;
- Collaborer adéquatement avec les employées, la direction et les parents;
- Respecter la confidentialité des renseignements;
- Faire preuve d'attention et d'écoute face aux autres;
- Respecter les différences.

7. PROMOTION DE LA CIVILITÉ

7.1. Attitudes et comportements de civilité et d'incivilité

La civilité

Ensemble de règles qui visent le **BIEN-ÊTRE** de l'ensemble des membres du personnel par l'adoption de conduites empreintes de **RESPECT**, de **COLLABORATION**, de **POLITESSE**, de **COURTOISIE**, et de **SAVOIR-ÊTRE**.

Exemples non exhaustifs de manifestations observables de marques de civilité en milieu de travail:

- Utiliser un langage courtois, tempéré et adapté;
- Collaborer adéquatement avec les personnes;
- Respecter la confidentialité des renseignements;
- Respecter les différences;
- Féliciter à un collègue pour son travail;
- Adopter une attitude positive, constructive;
- Être de bonne humeur;
- Être ponctuel au travail;
- Ranger le matériel commun à l'endroit prévu;
- Maintenir la propreté et l'ordre;
- Offrir de l'aide, de la collaboration;
- Etc.

L'incivilité

Manquement aux règles élémentaires de vie en société et des valeurs de l'entreprise, qui crée un inconfort important dans le milieu de travail et a un impact négatif sur le moral des personnes. C'est aussi une situation qui au premier regard, semble être ni grave ni sévère, mais qui manque de considération envers autrui. Il n'est pas nécessaire de démontrer l'intention de nuire à l'autre personne pour conclure que la conduite est incivile.

Marques non exhaustives d'incivilité

- Faire de la médisance;
- Utiliser un langage grossier, impoli;
- Tenir des propos négatifs sur les médias sociaux;
- Refuser d'aider et adopter une attitude négative;
- Regarder de façon déplaisante, avoir un ton de voix impatient ou fort, faire des gestes brusques;
- Reprocher quelque chose à une personne devant un groupe;
- Infliger des brimades verbales (crier après quelqu'un);
- Poser des gestes agressifs (claquer la porte, taper le poing sur la table, lancer un objet);
- Manquer de savoir-vivre (jurer), menacer;
- Faire intrusion dans la vie privée (poser des questions indiscreètes);
- Dégrader, vandaliser du matériel de travail ou des biens personnels;
- Pointer du doigt en parlant;
- Critiquer la vie privée de la personne;
- Discréditer la personne en présence d'un tiers;
- Tenir des propos touchant la dignité de la personne (moqueries, humour déplacé, surnom);
- Discréditer une personne en raison de son statut professionnel;
- Envoyer un courriel condescendant;
- Etc.

7.2. Procédure de traitement d'une situation d'incivilité

Dénonciation

- 7.3.1 Dans la mesure du possible, une personne qui croit faire l'objet d'incivilité est encouragée à informer la personne mise en cause que son comportement est offensant et inopportun et à lui demander d'y mettre fin.
- 7.3.2 Toute personne couverte par la présente directive qui croit faire l'objet d'incivilité peut dénoncer à sa direction d'établissement et de service la situation.
- 7.3.3 Le supérieur immédiat qui reçoit la dénonciation clarifie les attentes et les procédures possibles.
- 7.3.4 Les personnes concernées sont informées par leur direction de la possibilité de procéder à une intervention de gestion de différends ou de conflits.

7.3.5 Le supérieur immédiat met en place les moyens nécessaires afin que les personnes concernées règlent la situation. Ces dernières s'engagent à respecter ce qu'elles auront convenu, afin qu'une situation d'incivilité ne se reproduise plus.

7.3.6 Le cas échéant, le supérieur immédiat pourrait consulter l'instance appropriée du Centre de services de Rouyn-Noranda pour la suite des procédures n'excluant pas des recours légaux.

8. RÉVISION

La présente directive sera révisée au besoin.

9. RÉFÉRENCES

Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, « Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail », adoptée le 19 mai 2016

Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, « Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail », adoptée le 26 septembre 2016

Commission scolaire des Monts-et-Marées, « Politique relative à la civilité au travail », adoptée le 28 août 2018

Commission scolaire Harricana, « Politique sur la civilité », adoptée le 7 juillet 2015

Demers, G., Chef de pratique, climat de travail, harcèlement et civilité chez Dolmen Capital humain. 2014, [Vimeo](#).

Labelle-Deraspe, R. et Kabat-Farr, D., « Contrer l'incivilité au travail : un défi quotidien » *Revue gestion*, HEC, Printemps 2022