

# Guide de civilité au travail

Cégep Saint-Jean-sur-Richelieu



SAINT · JEAN ·  
SUR · RICHELIEU

Élaboré par le Comité de veille sur le climat de travail  
Adopté par le conseil d'administration le 14 avril 2015  
Résolution numéro 2015-CA02-06

Le Cégep Saint-Jean-sur-Richelieu vise à être reconnu comme un employeur de qualité par son personnel, notamment par la convivialité de son milieu de travail. En ce sens, le Cégep affirme que

« **La collaboration et l'implication du personnel sont une force dont il faut tenir compte pour maintenir des relations de travail harmonieuses et créer un climat de travail stimulant** ». »

Le présent guide se veut une référence pour orienter les relations interpersonnelles. Il ne s'agit pas d'un ensemble de règlements, mais plutôt des qualités, habiletés et comportements requis que tous doivent traduire selon leur réalité et le contexte dans lequel ils travaillent. Il tient compte des grandes valeurs établies au plan stratégique, dont le respect, la transparence, la collaboration et la reconnaissance.

Il vise également à prévenir des comportements répréhensibles tels que définis par la Politique visant à contrer toute forme de violence et de harcèlement.

Le Guide de civilité au travail représente l'engagement de la communauté collégiale à respecter, dans le cadre du travail, les valeurs énoncées ci-après.

## BUTS DE LA DÉMARCHE

- Énoncer des valeurs favorisant des comportements et attitudes empreints de civilité;
- Sensibiliser le personnel à entretenir des relations interpersonnelles harmonieuses;
- Susciter la réflexion chez le personnel quant à leur manière d'interagir avec autrui et à l'impact de leurs attitudes et comportements sur ces derniers;
- Établir les responsabilités de tous les membres du personnel;
- Préciser la procédure d'intervention en cas d'incivilité.

## DÉFINITIONS

**Civilité :** La civilité se définit comme un comportement qui contribue à maintenir les normes de respect mutuel attendues dans le milieu de travail. Il s'agit d'un ensemble de repères qui visent le bien-être du groupe et des individus qui le composent, notamment le respect, la collaboration, la politesse, la courtoisie et le professionnalisme.<sup>2</sup>

**Incivilité :** L'incivilité est un manquement aux règles élémentaires de vie en société qui crée un impact négatif sur le moral des personnes, sur les relations interpersonnelles ou sur la prestation et l'exécution du travail ainsi que sur le climat de travail.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Plan stratégique Cégep Saint-Jean-sur-Richelieu 2013-2018, page 8.

<sup>2</sup> Définition inspirée de la Politique de civilité de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue, adoptée le 29 novembre 2011.

## VALEURS PARTAGÉES FAVORISANT LA CIVILITÉ AU TRAVAIL

---

À travers leurs actions, communications, attitudes et comportements au travail, les membres du personnel contribuent à mettre en pratique les valeurs communes suivantes :

### Le respect mutuel

Nos relations sont empreintes de considération, de dignité et d'équité envers les autres, contribuant ainsi à un milieu de travail sûr et sain propice à l'engagement, à l'ouverture et à la transparence de la part des individus.

### L'écoute active

À travers nos relations interpersonnelles, nous prêtons attention aux propos de nos collègues en faisant preuve d'empathie, favorisant ainsi un dialogue constructif. L'écoute active vise à comprendre le plus objectivement possible les propos des autres et de les prendre en considération.

### L'ouverture aux idées et opinions des autres

Afin de susciter un véritable dialogue, nous faisons preuve d'une réelle ouverture aux idées et opinions des autres. Nous créons ainsi une atmosphère de discussion propice à la participation de tous.

### La communication responsable

Nos communications sont empreintes de politesse et de courtoisie. Elles sont basées sur des informations les plus objectives possibles et nous permettent de valider nos perceptions et interprétations. Nous faisons preuve également de discernement quant à la manière, l'endroit et le moment de communiquer avec les autres.

### La collaboration

Dans le cadre du travail et de l'atteinte d'objectifs communs, nous collaborons en partageant nos expertises et en faisant preuve d'esprit d'équipe, d'engagement et de soutien envers nos collègues. Notre collaboration se reflète à travers nos communications, nos décisions et nos interventions.

## RESPONSABILITÉS

---

Dans le cadre du présent guide, les responsabilités suivantes sont établies :

### Pour tous les membres du personnel :

- Faire preuve de civilité dans ses relations avec autrui;
- Porter un regard critique sur sa façon d'interagir avec les membres de la communauté collégiale;
- Utiliser la procédure d'intervention du présent guide lors de situations vécues qui s'apparentent à de l'incivilité.

Plus précisément,

## Pour la direction du Cégep

- Privilégier, promouvoir et encourager la civilité ainsi que les comportements et attitudes empreints de respect, d'écoute, de collaboration, d'ouverture et de savoir-vivre;
- Affirmer la responsabilité et l'imputabilité de chacun quant au maintien de relations humaines respectueuses et civilisées et au maintien d'un climat de travail convivial pour tous;
- Effectuer des activités de sensibilisation, d'information et de formation du milieu pour prévenir les manquements à la civilité.

## Pour les gestionnaires

- Favoriser un climat de travail sain en tenant compte des valeurs du présent guide;
- Intervenir de façon proactive dans toutes les situations pouvant ressembler à de l'incivilité;
- Faire la promotion de la civilité.

## PROCÉDURE D'INTERVENTION

Si des comportements, des paroles ou des gestes sont posés à l'égard d'un employé qui sont contraires à ce Guide de civilité, il est suggéré à la personne concernée de suivre les étapes suivantes :

**Étape 1 :** Valider ses perceptions avec la ou les personnes concernées;

**Étape 2 :** Informer, s'il y a lieu, sa supérieure immédiate ou son supérieur immédiat;

**Étape 3 :** Informer, s'il y a lieu, la Direction des ressources humaines.

À partir du moment où un gestionnaire ou la Direction des ressources humaines est informé d'un possible manquement au présent guide, une validation auprès de la ou des personnes concernées doit être effectuée rapidement. Selon la situation, le gestionnaire ou la Direction des ressources humaines doit déterminer et mettre en œuvre des interventions assurant la qualité du climat de travail en lien avec les valeurs partagées du présent guide.

## RÉVISION DU GUIDE

L'évaluation et la mise à jour du Guide de civilité au travail se fera au besoin, en collaboration avec le Comité de veille sur le climat de travail.



SAINT · JEAN ·  
SUR · RICHELIEU

## Guide de civilité au travail

Disponible en version électronique sur Mon Portail Saint-Jean