

— Modèle d'un code de conduite —

■ Le code de civilité doit être à l'image de l'organisation ou de l'équipe. Il est important de traduire les valeurs retenues en attitudes et comportements concrets, de façon simple.

■ Voici le gabarit d'un code de civilité qui présente, pour chaque section, un exemple de contenu.

PRÉAMBULE

Exemple de contenu :

Le code de civilité de [nom de l'organisation ou de l'équipe] est un énoncé d'attitudes et de comportements associés au savoir-vivre, que nous encourageons pour maintenir un milieu de travail respectueux, harmonieux et efficace.

Toutes les personnes employées de [nom de l'organisation ou de l'équipe], toutes catégories d'emploi confondues, doivent respecter ce code dans leurs activités internes et externes reliées au travail. De fait, pour que le code de civilité génère les résultats escomptés, l'adhésion de chaque personne employée et son engagement à le respecter et le promouvoir quotidiennement dans le cadre de son travail sont essentiels.

Au-delà des tâches à effectuer, ce sont la qualité des relations interpersonnelles et la façon dont chaque personne collabore avec ses collègues qui influencent le climat de travail.

OBJECTIFS

Exemple de contenu :

- Susciter une réflexion individuelle et collective sur le respect et la civilité en milieu de travail.
- Instaurer une culture de respect et de courtoisie dans les échanges quotidiens.

COMPORTEMENTS À ADOPTER ET CEUX À ÉVITER

■ Dans cette section, l'organisation ou l'équipe détermine au maximum quatre valeurs qu'elle désire mettre en lumière dans le cadre de ce code.

■ Pour chaque valeur retenue, l'organisation ou l'équipe détermine les comportements à adopter et ceux à éviter au quotidien envers les collègues, la clientèle, etc.

Exemple de contenu :

La civilité va au-delà de la simple politesse et la courtoisie. Il s'agit d'avoir de la considération et de l'ouverture pour les autres, de communiquer respectueusement, d'adopter des comportements qui favorisent la collaboration et l'harmonie. Nous reconnaissons que chaque personne employée, par son adoption de comportements recherchés, contribue au maintien d'un milieu de travail respectueux, harmonieux et efficace.

Nous, les personnes employées de [nom de l'entreprise, de l'équipe] valorisons le respect, la collaboration, l'ouverture et l'établissement d'une communication efficace entre nous et avec la gestion.

AGIR AVEC RESPECT AU QUOTIDIEN DANS NOTRE SERVICE, C'EST :

1. Agir avec politesse et courtoisie.
2. Tenir compte des opinions des autres.
3. Utiliser un ton de voix convenable.
4. Respecter la hiérarchie.
5. S'engager à la ponctualité.

AGIR AVEC COLLABORATION AU QUOTIDIEN DANS NOTRE SERVICE, C'EST :

1. S'entraider entre collègues.
2. Agir avec positivité et réceptivité.
3. Développer son autonomie à la suite de la collaboration.
4. Partager ses idées et connaissances
5. Agir avec conscience et minutie.

AGIR AVEC OUVERTURE AU QUOTIDIEN DANS NOTRE SERVICE, C'EST :

1. Accepter les changements et s'y adapter.
2. Respecter les goûts et les coutumes des autres.
3. Donner la chance aux autres de s'exprimer.
4. Être capable d'en venir à un compromis en cas de conflit.
5. Respecter les divergences d'opinions.

COMMUNIQUER EFFICACEMENT AU QUOTIDIEN DANS NOTRE SERVICE, C'EST :

1. Avoir une bonne écoute, être réceptif.
2. S'assurer que le message est bien compris.
3. Avoir de l'empathie.
4. Communiquer l'information à temps.
5. Adopter un ton de communication agréable.

AGIR AVEC RESPECT, C'EST ÉVITER :

1. De participer à la communication « dorsale ».
2. De faire du sarcasme.
3. De pratiquer le jugement et les sous-entendus.
4. De lancer ou alimenter des rumeurs.
5. De s'attribuer la réalisation du travail d'une autre personne.

AGIR AVEC COLLABORATION, C'EST ÉVITER :

1. De s'isoler.
2. D'agir avec condescendance ou arrogance.
3. De se montrer indisponible pour ses collègues.
4. D'agir de manière individualiste.
5. De créer des conflits interpersonnels.

AGIR AVEC OUVERTURE, C'EST ÉVITER :

1. D'entretenir des préjugés.
2. De ne pas écouter les autres.
3. D'être sur la défensive.
4. De tenir à ses idées à tout prix de ne pas essayer de bien comprendre les changements qui se produisent.

COMMUNIQUER EFFICACEMENT, C'EST ÉVITER :

1. De parler avec agressivité.
2. De faire des commentaires négatifs non constructifs et des remarques désobligeantes.
3. De communiquer la mauvaise information ou négliger de mentionner l'information pertinente.
4. D'adopter un comportement provocant.
5. De s'isoler.

ACTIONS À ENTREPRENDRE EN CAS D'INCIVILITÉS RÉPÉTÉES

Exemple de contenu :

■ L'organisation doit déterminer les étapes d'intervention qu'elle désire mettre en place.

- 1 Il est suggéré à la personne employée qui se sent victime d'une incivilité de communiquer avec la personne concernée pour lui parler de son comportement indésirable et de ses effets nuisibles, ainsi que lui rappeler le code de civilité en place dans l'organisation.
- 2 Si le comportement ne change pas, la personne qui s'estime victime peut en parler une seconde fois à la personne au comportement indésirable. Si la situation persiste, elle peut en parler avec son gestionnaire.
- 3 La ou le gestionnaire rencontre la personne au comportement présumé discourtois pour lui demander sa version des faits, lui signifier l'importance de la civilité, lui rappeler le code et clarifier ses attentes. Selon la situation et l'ouverture des personnes en cause, la ou le gestionnaire peut ensuite inviter la personne plaignante et faciliter le dialogue entre les deux parties pour qu'elles arrivent à s'entendre directement.
- 4 La ou le gestionnaire fait un suivi pour s'assurer que la situation est résolue. Sinon, des **mesures nécessaires doivent être prises** pour faire cesser les incivilités, et ce, avant que la situation se détériore davantage.

■ À déterminer clairement dans le code.