

QUESTIONNAIRE

COMMENT SE PORTE LA CIVILITÉ DANS VOTRE MILIEU DE TRAVAIL?

■ Ce questionnaire a été conçu pour permettre aux organisations de dresser un portrait de la civilité telle qu'elle s'exprime globalement ou par service. Il peut être soumis aux gestionnaires seulement ou à l'ensemble des employées et employés, au choix de l'employeur. Plus le nombre de personnes répondantes sera important, plus le portrait obtenu sera fidèle à la perception générale de l'état de la civilité au sein de l'organisation.

Le questionnaire se divise en trois sections :

- 1** Comportements associés à la civilité
- 2** Comportements associés à l'incivilité
- 3** Actions de l'organisation relatives à la civilité ou à l'incivilité

- Les personnes répondantes doivent indiquer leur appréciation de chaque énoncé.
- Des instructions pour la compilation et l'interprétation des résultats pour chacune des sections sont fournies en annexe.
- Ce questionnaire vise à fournir une base de réflexion aux organisations soucieuses d'offrir un environnement de travail sain à leurs employées et employés; il n'a pas été testé scientifiquement.

SECTION 1 : LES COMPORTEMENTS ASSOCIÉS À LA CIVILITÉ

DANS MON MILIEU DE TRAVAIL, JE VOIS DES PERSONNES...	JAMAIS	RAREMENT	SOUVENT	PRESQUE TOUJOURS
1. Respecter la confidentialité des informations reçues et éviter de poser des questions indiscrettes.	1	2	3	4
2. Reconnaître et valoriser la contribution du travail de chaque personne.	1	2	3	4
3. Adopter une attitude constructive et positive avec les autres.	1	2	3	4
4. Collaborer avec leurs collègues dans le cadre du travail.	1	2	3	4
5. Tenir un langage courtois et des propos nuancés.	1	2	3	4
6. Regarder l'autre lorsqu'elle ou il lui parle.	1	2	3	4
7. Saluer, au moins leurs proches collègues, en arrivant et en partant.	1	2	3	4
8. Aider les autres dans leur travail lorsque l'occasion se présente.	1	2	3	4
9. Répondre aux salutations des autres.	1	2	3	4
10. Arriver à temps aux rencontres ou, du moins, aviser de leur retard.	1	2	3	4
11. Vouvoyer une nouvelle personne et la tutoyer seulement après en avoir reçu la permission.	1	2	3	4
12. Demander avec politesse (ex. : s'il vous plaît) et remercier.	1	2	3	4
13. Éviter de lancer ou d'alimenter des rumeurs sur une autre personne.	1	2	3	4
14. Demander l'avis des autres sur des sujets qui les concernent.	1	2	3	4
15. Ouvrir et tenir la porte à une autre personne.	1	2	3	4
16. Encourager une personne qui parle peu à donner son opinion.	1	2	3	4
17. Partager leurs connaissances et leur expertise avec les autres.	1	2	3	4
18. Nettoyer et ranger l'équipement et les lieux communs après usage.	1	2	3	4
19. Souligner les anniversaires.	1	2	3	4
20. Se montrer conciliantes et ne pas s'offenser pour un rien.	1	2	3	4
TOTAL = _____	N x 1	N x 2	N x 3	N x 4

1 Additionner chaque colonne et additionner ensuite chacun des totaux pour obtenir un score global.

2 Votre score de civilité est : _____ (Inscrire à la page 5.)

SECTION 2 : LES COMPORTEMENTS ASSOCIÉS À L'INCIVILITÉ

DANS MON MILIEU DE TRAVAIL, JE VOIS DES PERSONNES...		JAMAIS	RAREMENT	SOUVENT	PRESQUE TOUJOURS
1.	Faire des blagues qui créent de l'inconfort.	4	3	2	1
2.	Blâmer les autres pour leurs propres erreurs.	4	3	2	1
3.	Prendre la dernière tasse de café sans préparer un nouveau pot de café.	4	3	2	1
4.	Ignorer une ou un collègue lors d'activités communes.	4	3	2	1
5.	Crier après une ou un collègue ou écrire un courriel en MAJUSCULES pour exprimer leur frustration.	4	3	2	1
6.	Critiquer les compétences d'une ou un collègue ou passer des remarques désobligeantes à son égard.	4	3	2	1
7.	Adopter une attitude individualiste plutôt que collaborative.	4	3	2	1
8.	Parler fort ou faire du bruit dans une aire de bureaux ouverte.	4	3	2	1
9.	Interrompre une conversation en cours.	4	3	2	1
10.	Participer au commérage contre une autre personne ou l'encourager.	4	3	2	1
11.	S'appropriier tout le crédit d'un travail d'équipe.	4	3	2	1
12.	Surveiller injustement une ou un collègue et rapporter toute irrégularité à la gestion.	4	3	2	1
13.	Gêner le travail d'une ou un collègue en lui donnant des renseignements erronés ou en omettant de lui donner toute l'information nécessaire.	4	3	2	1
14.	Se mêler de ce qui ne les regarde pas.	4	3	2	1
15.	Se moquer des goûts d'une personne.	4	3	2	1
16.	Faire preuve d'inattention et déranger pendant une rencontre ou une conversation avec d'autres (ex. : répondre à un appel, lire ses messages).	4	3	2	1
17.	Ventiler leurs états d'âme à qui veut bien les entendre.	4	3	2	1
18.	Refuser d'écouter une personne qui désire clarifier une situation.	4	3	2	1
19.	Lever les yeux, soupirer et sourire en coin lorsqu'une personne prend la parole.	4	3	2	1
20.	Parler à d'autres pendant une réunion ou une formation.	4	3	2	1
	TOTAL = _____	N x 4	N x 3	N x 2	N x 1

1 Additionner chaque colonne et additionner ensuite chacun des totaux pour obtenir un score global.

2 Votre score d'incivilité est : _____ (Inscrire à la page 5.)

SECTION 3 : LE RÔLE DE L'EMPLOYEUR

DANS MON MILIEU DE TRAVAIL, JE VOIS DES PERSONNES...		JAMAIS	RAREMENT	SOUVENT	PRESQUE TOUJOURS
1.	L'organisation nous encourage à prendre conscience de l'incidence de nos attitudes et comportements qui pourraient créer un inconfort chez les autres.	1	2	3	4
2.	L'organisation nous encourage à clarifier les malentendus le plus tôt possible et directement avec la ou les personnes concernées.	1	2	3	4
3.	L'organisation protège mon intégrité physique et psychologique.	1	2	3	4
4.	L'organisation fait la promotion de la civilité en milieu de travail.	1	2	3	4
5.	Je sentirais le soutien de mon supérieur immédiat si je lui rapportais une situation d'incivilité que je subirais.	1	2	3	4
6.	Je sens que mon organisation se soucie de mon bien-être.	1	2	3	4
7.	Je saurais quoi faire si j'étais témoin, directement ou indirectement, de comportements d'incivilité à répétition à l'égard d'une ou un employé.	1	2	3	4
	TOTAL = _____	N x 1	N x 2	N x 3	N x 4

1 Additionner chaque colonne et additionner ensuite chacun des totaux pour obtenir un score global.

2 Votre score comme employeur est : _____ (Inscrire à la page 5.)

COMMENTAIRES

1. Que devrait faire l'organisation (ou équipe) pour favoriser la civilité dans votre milieu de travail?

2. Veuillez nous faire part de toute autre information que vous jugez pertinente.
Merci.



GUIDE DE COMPILATION ET D'INTERPRÉTATION

Sections 1 et 2 : INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Votre score de civilité : _____

Votre score d'incivilité : _____

TOTAL : _____

Si votre score se situe entre 121 et 160:

ZONE VERTE (force) Bravo! Votre milieu de travail semble empreint de comportements associés à la civilité. Assurez-vous toutefois de préserver ce bon climat de travail. Pour ce faire, misez sur la prévention des comportements incivils. Visionnez la vidéo *Stratégies de prévention* disponible dans le dossier spécial sur la civilité sur le Carrefour RH.

Si votre score se situe entre 81 et 120:

ZONE JAUNE (vigilance) Il semble que le climat de travail dans votre organisation (ou équipe) pourrait bénéficier d'un plus haut degré de civilité. Peut-être que certains aspects liés à la civilité ne sont pas clairs pour vos employées et employés? Avant que les choses ne se détériorent, pourquoi ne pas mettre en place un code de civilité? Téléchargez le *Gabarit d'un code de civilité* disponible dans le dossier spécial sur la civilité sur le Carrefour RH.

Si votre score se situe entre 40 et 79:

ZONE ROUGE (alarme): Attention! Il semble que votre climat de travail est sérieusement contaminé par plusieurs comportements incivils. Il importe d'agir rapidement sur tous les plans: sensibilisation, prévention et intervention. Consultez l'ensemble de notre dossier sur la civilité sur le Carrefour RH. Celui-ci aborde tous les aspects de la civilité et pourrait certainement vous être utile dans le redressement de la situation.

Section 3 : INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Votre score comme employeur est : _____

Plus le score s'approche de 28, plus la perception de l'employée ou employé est positive quant au rôle et aux actions de son employeur (et du supérieur immédiat) concernant la civilité et l'incivilité dans son milieu de travail. L'employeur est invité à analyser les réponses à chacun des énoncés, qui abordent différents aspects, et à discuter ensuite des moyens à prendre pour consolider ou développer une culture de civilité dans son milieu de travail.

Consultez l'ensemble de ressources offertes dans notre dossier spécial sur la civilité sur le Carrefour RH.

GUIDE DE COMPILATION ET D'INTERPRÉTATION SI LE SONDAGE EST REMPLI PAR L'ENSEMBLE DES PERSONNES EMPLOYÉES

Voici comment s'y prendre pour compiler les données récoltées auprès de plusieurs personnes répondantes.

Prenons comme exemple l'énoncé 2 de la section 3.

2.	L'organisation nous encourage à clarifier les malentendus le plus tôt possible et directement avec la ou les personnes concernées.	1	2	3	4
----	--	---	---	---	---

- a. On compile d'abord le nombre de personnes répondantes qui ont répondu « JAMAIS », « RAREMENT », « FRÉQUEMMENT », « PRESQUE TOUJOURS » pour chacune des réponses. Disons que cent personnes ont répondu au questionnaire.

2.	L'organisation nous encourage à clarifier les malentendus le plus tôt possible et directement avec la ou les personnes concernées.	10	20	30	40
----	--	----	----	----	----

- b. Ensuite, on additionne le nombre de « JAMAIS » et « RAREMENT » et le nombre de « FRÉQUEMMENT » et « PRESQUE TOUJOURS ».

2.	L'organisation nous encourage à clarifier les malentendus le plus tôt possible et directement avec la ou les personnes concernées.	30	70
----	--	----	----

- c. On traduit le nombre obtenu en pourcentages (n sur nombre total [100] multiplié par 100)

2.	L'organisation nous encourage à clarifier les malentendus le plus tôt possible et directement avec la ou les personnes concernées.	30 %	70 %
----	--	------	------

- d. **L'interprétation:** 70 % des personnes répondantes ayant répondu au sondage considèrent qu'elles sont encouragées à clarifier rapidement les malentendus avec les personnes concernées.