

POLITIQUE SUR L'OBLIGATION DE CIVILITÉ
EN MILIEU DE TRAVAIL

CPE



Les p'tits Loups

1. ORIENTATIONS ET OBJECTIFS

Les orientations de cette politique visent à :

- favoriser un environnement sain et sécuritaire, où les relations humaines sont respectueuses et exemptes d'incivilité ;
- maintenir un climat de travail favorisant la civilité, afin de protéger l'intégrité physique et psychologique des employées, des enfants et des parents du CPE, ainsi que leur dignité.

La présente politique poursuit les buts suivants :

- promouvoir la civilité et encourager les comportements empreints de respect, de collaboration, de politesse, de courtoisie et d'intégrité ;
- affirmer la responsabilité et l'imputabilité de tous quant au maintien de relations interpersonnelles respectueuses et civilisées ;
- contribuer à la sensibilisation et à l'information du milieu pour favoriser les comportements de civilité et pour prévenir le harcèlement ;
- fournir le soutien nécessaire aux personnes victimes d'incivilité, en établissant des mécanismes d'aide et de recours ;
- intervenir auprès de la personne qui fait preuve d'incivilité.

2. PRINCIPES

Cette politique s'appuie sur 4 valeurs communes énoncées dans le code de civilité, soit :

- Le respect
- La collaboration
- La politesse et la courtoisie
- L'intégrité

Elles sont d'égale importance et sont applicables, quel que soit le mode de communication.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à tous, en toute circonstance, en tout lieu, et ce, même lorsqu'il s'agit d'un espace virtuel :

- À toutes les catégories d'employées, ainsi qu'aux stagiaires, enfants et parents ;
- Au travail, dans les décisions qui sont prises et les actions qui sont menées ;
- À toutes les interrelations avec les collègues, la direction, les enfants et les parents ;
- Dans tous les lieux que chacun est susceptible de fréquenter dans le cadre de ses fonctions au CPE, qu'il s'agisse d'un lieu physique ou d'un espace virtuel (cyberespace)

4. DÉFINITIONS

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.

Incivilité : Ensemble de comportements qui, sans être assez graves pour être qualifiés de harcèlement psychologique, constituent des manquements aux règles élémentaires de vie en société et créent des inconforts importants dans le milieu de travail. Parmi ces manquements, mentionnons : l'impolitesse, les manques de respect, de collaboration et de courtoisie. Pour des exemples, vous pouvez consulter l'annexe I : Multiples aspects de l'incivilité en milieu de travail.

Respect : Le respect est la considération de l'autre, qu'il s'agisse d'une employée syndiquée, d'une gestionnaire, d'une stagiaire, d'un enfant ou d'un parent. Le respect signifie « être à l'écoute des besoins d'autrui ». Le respect s'exprime également envers soi-même, comme personne.

Collaboration : La collaboration implique un travail collectif vers un but commun, soit le soutien à la réussite éducative des enfants. Essentielles à l'atteinte de ce but, la participation active et la communication entre les personnes qui composent l'équipe doivent appeler à la solidarité, à la confiance et à la valorisation de l'apport de chacun.

Politesse et courtoisie : La politesse et la courtoisie impliquent un comportement approprié, selon le code de civilité établi par le CPE. Ces règles, qui se traduisent en actes de civilité, sont des rituels qui régissent la vie en société. Elles favorisent le bon fonctionnement des relations des uns avec les autres, quels que soient l'âge, le sexe, la religion ou l'absence de croyance religieuse, l'origine culturelle ou ethnique, l'orientation sexuelle ou la classe sociale.

Intégrité : Relation franche, honnête et transparente.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

a. Responsabilités individuelles

Il est du devoir de chacun dans le milieu de travail :

- De faire preuve de civilité dans ses relations avec autrui en intégrant dans ses relations : respect, collaboration, politesse, courtoisie et intégrité ;
- De porter un regard critique sur son propre comportement et son impact sur les autres afin d’y apporter les correctifs nécessaires si requis ;
- De reconnaître qu’il lui revient d’instaurer des actions pour corriger une situation qui lui crée de l’inconfort ;
- D’exprimer clairement ses limites dans le respect en s’appuyant sur les faits reprochés ;
- D’intervenir le plus rapidement possible afin d’éviter que la situation ne s’envenime ;
- De demander l’appui de la direction ou d’une collègue de travail, s’il ne se sent pas capable d’intervenir seul par rapport à la situation qui lui crée de l’inconfort ;
- D’intervenir lorsqu’il est témoin d’un geste d’incivilité ;

b. Responsabilités de la direction

En plus de sa responsabilité individuelle, la direction a également l’obligation :

- De diffuser la présente politique, de la faire connaître et d’afficher le code de civilité ;
- D’établir clairement ses attentes sur le comportement attendu dans le milieu de travail ;
- De gérer les écarts de comportement, qu’ils soient le fait d’employées ou de parents du CPE ;
- D’intervenir lorsque des tensions créent des situations d’inconfort et nuisent aux relations de travail ;
- D’appliquer et de faire respecter la présente politique et le code de civilité.

6. COMMUNICATION

Les moyens mis en place pour faire connaître les règles de civilité sont :

- Des campagnes d'information sur l'importance d'un bon climat de travail, d'un environnement éducatif harmonieux ainsi que la responsabilité de tous dans l'application des règles de civilité ;
- L'adoption et la diffusion d'un code de civilité.

7. MÉCANISME DE TRAITEMENT DES INCIVILITÉS

Les interventions suggérées s'effectuent dans une approche préventive afin de corriger le problème à la source. Les prochains paragraphes présentent cette démarche de résolution d'un manque de civilité et l'annexe II résume celle-ci.

7.1 L'initiative personnelle : certains conflits ont pour origine des problèmes de communication. Des clarifications peuvent contribuer à résoudre les différends rapidement et à la satisfaction des parties. Les personnes concernées s'expliquent avec ouverture et respect afin de clarifier la situation.

7.2 L'aide de la direction : lorsque l'initiative personnelle est infructueuse, l'une ou l'autre des parties peut demander l'aide de la direction. Cette dernière tentera de faciliter la communication entre les parties et offrira son appui sous forme de conseils ou d'interventions visant à mettre en place une démarche de résolution de problèmes.

Dans les situations où l'une des parties concernées est un parent, l'employée qui croit vivre de l'incivilité doit s'adresser à la direction afin d'obtenir l'assistance et le soutien nécessaires.

Dans le cas où l'employée croit vivre de l'incivilité de la part d'un membre de la direction, elle doit s'adresser à sa déléguée syndicale.

.

8. MESURES RÉPARATRICES ET CORRECTIVES

La direction doit prendre les dispositions nécessaires afin de faire cesser tout geste d'incivilité. S'il y a lieu, elle s'assure de faire réparer le préjudice subi par la personne plaignante et de sanctionner la conduite répréhensible de la personne fautive.

Dans le cas d'un membre du personnel, si la personne est reconnue comme ayant commis des gestes d'incivilité, la direction doit s'assurer du suivi approprié au sujet de mesures administratives ou disciplinaires qui s'imposent, et ce, dans le respect de la convention collective.

S'il s'agit d'un parent, la personne mise en cause qui est reconnue comme ayant commis des gestes d'incivilité pourrait être passible d'expulsion, selon les modalités décrites dans la politique d'expulsion du CPE Les P'tits Loups.

9. CODE DE CIVILITÉ

Le langage abusif, les gestes et les actions visant à dénigrer ou à blesser une autre personne ne sont pas tolérés.

Au CPE Les P'tits Loups, nous demandons :

- Du respect
- De la collaboration
- De la politesse et de la courtoisie
- De l'intégrité

La responsabilité de chacun consiste à :

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

10. ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA POLITIQUE

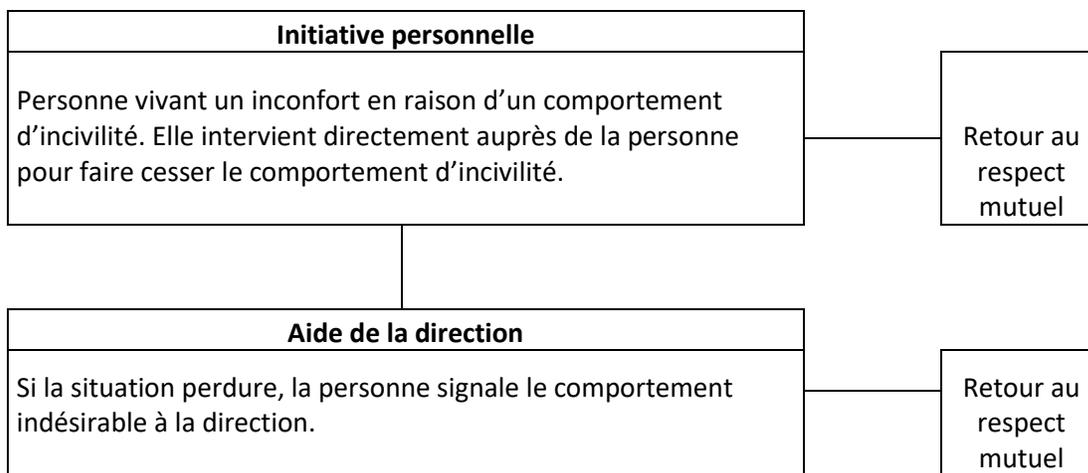
La présente politique entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil d'administration.

ANNEXE I : MULTIPLES ASPECTS DE L'INCIVILITÉ EN MILIEU DE TRAVAIL

L'incivilité en milieu de travail peut revêtir de multiples aspects. Voici des exemples :

Incivilité verbale	Incivilité physique
<p>Brimades verbales (crier après quelqu'un) Manque de savoir-vivre (jurer), menacer</p> <p>Intrusion dans la vie privée (poser des questions indiscrètes) Critiquer la vie privée de la personne</p> <p>Discréditer la personne en présence d'un tiers Propos touchant la dignité de la personne (moqueries, humour déplacé, surnom)</p> <p>Discréditer une personne en raison de son statut professionnel (éducatrice de remplacement, responsable à l'entretien, responsable à l'alimentation, etc.)</p>	<p>Gestes agressifs (claquer la porte, taper le poing sur la table, lancer un objet) Manque de savoir-vivre (bousculer) Dégradation, vandalisme du matériel de travail ou des biens personnels Pointer du doigt en parlant</p>
Incivilité comportementale	Incivilité sexuelle
<p>Petites vexations, mesquineries Gestes offensants (tourner le dos, refus de saluer, refuser de serrer la main, hausser les épaules, lever les yeux au ciel, soupirer, ignorer une personne)</p> <p>Intrusion dans la vie privée (écouter les conversations téléphoniques, lire les courriels) Manque de collaboration</p> <p>Faire courir des rumeurs sur une personne</p> <p>Ostraciser une personne</p>	<p>De façon inappropriée, faire des avances, des allusions ou des remarques à connotation sexuelle, déshabiller du regard</p> <p>Effleurements</p>

ANNEXE II : DÉMARCHE DE RÉOLUTION D'UN MANQUE DE CIVILITÉ



ANNEXE III : COMPORTEMENT CONSTITUANT DES ATTITUDES OU DES PRATIQUES INAPPROPRIÉES

Conformément à la modification de l'article 5 de la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, les comportements constituant des attitudes ou des pratiques inappropriées envers les enfants sont considérés comme de l'incivilité et sont proscrits au CPE Les P'tits Loups.

Comportement	Précision	Exemples
Mesures dégradantes	Gestes, paroles ou attitudes qui constituent une atteinte au bien-être ou à l'intégrité psychologique de l'enfant	<ul style="list-style-type: none"> • Humilier • Ridiculiser • Laisser un enfant dans sa couche souillée pendant une longue période
Mesures abusives	Gestes ou omissions inappropriés qui portent atteinte au bien-être physique ou psychologique de l'enfant	<ul style="list-style-type: none"> • Infliger de la violence physique à un enfant • Attacher un enfant • Enfermer un enfant seul dans une pièce
Punitions exagérées	Méthodes d'intervention excessives et inappropriées	<ul style="list-style-type: none"> • Obliger un enfant à se tenir face au mur • Mettre un enfant à genoux • Isoler ou exclure un enfant d'une activité pour le punir • Restreindre un enfant en l'attachant dans une chaise haute, un siège d'auto, sur une chaise droite ou dans une bassinet pour le discipliner ou pour remplacer la surveillance du personnel

ANNEXE III : COMPORTEMENT CONSTITUANT DES ATTITUDES OU DES PRATIQUES INAPPROPRIÉES (SUITE)

Dénigrement	Gestes, paroles ou attitudes qui portent atteinte à l'estime de soi ou à la dignité	<ul style="list-style-type: none"> • Insulter un enfant, seul ou devant d'autres personnes • L'affubler de surnoms blessants • Dénigrer un parent devant son enfant • Se moquer d'un enfant • Parler d'un enfant devant lui en l'excluant de la conversation
Menaces	Paroles ou gestes utilisés pour entretenir la crainte ou la peur	<ul style="list-style-type: none"> • Menacer un enfant de briser son jouet • Menacer un enfant de lui enlever sa « doudou », sa suce, son toutou, etc. • Menacer un enfant de lui faire du mal • Faire du chantage affectif auprès d'un enfant
Utiliser un langage abusif	Langage inapproprié montrant un manque de respect ou utilisé à des fins d'intimidation	<ul style="list-style-type: none"> • Blasphémer contre ou devant un enfant • Se quereller entre adultes devant un enfant
Autres attitudes et pratiques inappropriées	Actes qui mettent en cause la santé physique ou psychologique, la sécurité ou le bien-être des enfants de façon préoccupante	<ul style="list-style-type: none"> • Ignorer les allergies alimentaires d'un enfant • Le priver de nourriture • Crier ou parler fort en s'adressant à un enfant • L'habiller de façon inappropriée selon la saison • Négliger d'hydrater un enfant • Laisser un enfant pleurer pendant longtemps sans le réconforter • Adopter une attitude agressive ou impatiente envers un enfant • Lui faire peur • Manquer de surveillance