



1



2



3

Nos objectifs

- Comprendre l'impact de la civilité sur la performance organisationnelle.
- Comprendre les 5 facteurs identifiant le harcèlement psychologique selon la Loi.
- Réfléchir aux comportements de gestion qui impacte le climat de travail et l'incivilité.
- Identifier des pistes de solutions pour créer un environnement de travail positif et civil.



4

La civilité, c'est quoi ?

Et pourquoi en parler en 2023 ?



5

Une définition

- Le dictionnaire Larousse définit la civilité comme étant « l'observation des convenances, des bonnes manières en usage dans un groupe social ».
- Un grand philosophe a décrit la civilité comme étant l'ensemble des petits sacrifices que nous devons tous faire pour être en mesure de vivre ensemble.



6

Pourquoi parler de civilité au travail ?

- Parce qu'un environnement teinté de civilité favorise un climat de travail agréable.
- Parce qu'un climat de travail agréable favorise une bonne santé mentale.
- Parce que des employés ayant une bonne santé mentale ont une performance plus positive.
- Parce que lorsque les employés ont une performance positive et qui se sentent bien au travail restent!



7

Pourquoi parler de civilité au travail ?

« Des conséquences marquantes de l'incivilité en milieu de travail sont la perte de temps à penser aux paroles, gestes et à l'agresseur à 80 %, le déclin de la performance ou le manque d'engagement à 66 % et l'absentéisme à 47 % .»

— Une citation de Julie Blais Comeau, experte en étiquette



8

Pourquoi parler de civilité au travail ?

L'expérience de l'incivilité coûte 14 000 \$ par travailleur par an en raison des retards des projets et des distractions cognitives au travail (Pearson and Porath, 2009).



9

Des exemples de comportements civils

Exemples de comportements de civilité	
Leur manifestation possible	
Remercier	Arriver à l'heure à toutes occasions
Saluer ses collègues le matin, dire bonjour	Demander à un collègue de se joindre à vous pour le lunch
Remettre les objets (outils de travail ou autres) à l'endroit où on les a pris	Reconnaître la valeur du travail des autres
Offrir de l'aide à ses collègues	Parler dans une langue accessible à tous (si possible)
Écouter sans jugement	Laisser les personnes parler sans leur couper la parole
Respecter la vie privée des autres	Fermer son cellulaire lors de rencontres
Sourire aux autres	



10

Des exemples de comportements incivils

Exemples de comportements incivils	
Leur manifestation possible	
Avoir une mauvaise attitude	Dire des demi-vérités à l'égard d'un collègue, émettre des insinuations ou déformer des faits
Délegier le travail d'un collègue face aux autres	Faire des commentaires dégradés, volgaires ou grossiers
Critiquer de manière non constructive ou de façon excessive	S'exprimer dans une langue que les autres ne comprennent pas
	Ne pas se conformer aux valeurs de l'organisation, rester en retard dans ses propres valeurs
	Faire preuve de sarcasme
	Ignorer ou ne pas saluer un ou des collègues
	Exprimer des propos qui atteignent la réputation d'autrui
	Cracher ou avoir des comportements par manque d'hygiène
	Porter un jugement sur la performance des autres
	Se réjouir du malheur des autres
	Manifester de l'indifférence envers un collègue
	Donner des surnoms sans vérifier si la personne est d'accord
	Couper la parole
	Ne pas reconnaître la compétence d'un collègue
	Manquer de discrétion, parler de la vie privée des autres aux autres



11

Des exemples en télétravail

Exemples de comportements incivils	
Leur manifestation possible	
Ne pas indiquer clairement son statut (disponible, occupé, absent, etc.) sur les plateformes de communication.	Ignorer ou retarder intentionnellement les réponses aux messages, courriels ou appels.
Faire autre chose, être distrait ou occupé à une autre tâche pendant une rencontre virtuelle.	Partager des blagues, des images ou du contenu inapproprié via les canaux de communication professionnels.
Appeler par vidéoconférence ses collègues sans avertir avant.	Profiter du télétravail pour ne pas respecter les heures de travail convenues, prendre de longues pauses non autorisées ou ne pas accomplir les tâches assignées.
Débuter un appel par vidéoconférence sans saluer.	Intentionnellement supprimer, éditer ou déplacer des fichiers ou des documents partagés en ligne, perturbant ainsi le travail collaboratif de l'équipe.
Rire d'un collègue avec un autre collègue sur un chat d'entreprise	



12

Le harcèlement psychologique

En quoi ça consiste ?



13

13

Une définition

- Le harcèlement psychologique est une conduite vexatoire qui se manifeste par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés qui sont hostiles ou non désirés, qui portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique et qui entraînent un milieu de travail néfaste.
- L'entreprise a deux obligations légales: PRÉVENIR ET FAIRE CESSER.



14

14

Les 5 critères de la Loi

Conduite vexatoire : C'est une conduite humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit. La personne se sent blessée dans son amour-propre, diminuée, dénigrée sur le plan personnel ou professionnel.

Caractère répétitif : C'est l'accumulation de conduites qui peuvent paraître anodines au départ.



15

15

Les 5 critères de la Loi

Paroles, gestes, actes hostiles ou non désirés : Il s'agit d'intentions agressives. La personne qui les commet se conduit de façon agressive ou menaçante.

Atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique : C'est l'impact négatif sur la personne. Celle-ci peut se sentir diminuée, dévalorisée et dénigrée sur le plan personnel ou professionnel.

16

16

Les 5 critères de la Loi

Milieu de travail néfaste : Il s'agit d'un milieu négatif, nuisible, un environnement de travail défavorable.

17

17

Autres aspects importants

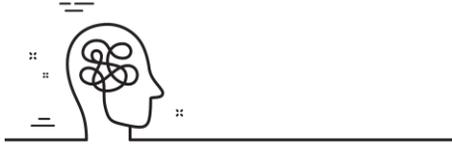
ATTENTION : La netiquette est au monde virtuel ce que les règles du savoir-vivre sont à la vie réelle avec une différence notable : il n'est pas toujours facile de savoir ce qu'il faut faire ou éviter!

Le concept de **personne raisonnable** est la règle d'interprétation : la personne raisonnable est représentée non pas par le travailleur le plus sensible, ni par celui le plus robuste, mais par une personne raisonnable placée dans le même contexte.

18

18

Quelques exemples !



SEULIQUES PROFESSIONNEL

AdmA ORDRE DES ADMINISTRATEURS AGRÉÉS
ÉTUDIANTS PROFESSIONNELS

19

N'est pas du harcèlement

- L'exercice normal des droits de gérance
- Les conflits au travail
- Les contraintes de travail difficiles
- Le stress lié au travail
- Les rapports sociaux difficiles

SEULIQUES PROFESSIONNEL

AdmA ORDRE DES ADMINISTRATEURS AGRÉÉS
ÉTUDIANTS PROFESSIONNELS

20

Quoi faire si nous croyons en être victime ?

- La première chose à faire pour une personne qui se sent victime de harcèlement psychologique est de demander à la personne de cesser de le faire en lui faisant savoir que ses propos ou ses gestes l'humilie ou la gêne.
- Si cette communication est insuffisante pour faire cesser le harcèlement ou si l'employé se sent incapable de communiquer directement avec cette personne, l'employé peut s'adresser à la direction, en toute confidentialité, pour demander d'intervenir en vue de régler la situation rapidement.

SEULIQUES PROFESSIONNEL

AdmA ORDRE DES ADMINISTRATEURS AGRÉÉS
ÉTUDIANTS PROFESSIONNELS

21

Quelques trucs...

Pour favoriser un climat positif favorisant la rétention



22

22

Fixer des attentes claires en matière de comportement

- Le gestionnaire devrait établir des lignes directrices précises sur les comportements attendus au sein de l'équipe. Cela peut inclure des politiques de respect, des codes de civilité, de communication constructive et de tolérance zéro envers les comportements irrespectueux.
- Assurez-vous que ces attentes sont communiquées clairement à tous les employés.
- Intégrez des critères de comportement civile dans les évaluations de performance. Récompensez les membres de l'équipe qui incarnent ces valeurs.



23

23

Mettre en place des mécanismes de rétroaction

- Fournissez régulièrement des commentaires constructifs sur les comportements et les interactions.
- Célébrez les réussites en matière de civilité.



24

24

Offrir des formations sur la communication positive, la gestion des émotions et la gestion des conflits

- Organisez des séances de formation régulières sur la communication positive, la gestion des émotions et la gestion des conflits.
- Ces formations peuvent aider les employés à développer des compétences en communication, à apprendre à résoudre les désaccords de manière constructive et à favoriser un climat de travail plus harmonieux.



25

Promouvoir un leadership exemplaire

- Le gestionnaire doit donner l'exemple en adoptant lui-même des comportements respectueux et en faisant preuve d'écoute active envers ses collaborateurs.



26

Intervenir rapidement et de manière équitable

- Lorsqu'un incident d'incivilité survient, intervenez rapidement et de manière équitable.
- Prenez le temps d'écouter toutes les parties concernées, enquêtez de manière objective et prenez les mesures appropriées pour résoudre le problème.
- Assurez-vous que les sanctions ou les actions correctives sont cohérentes et adaptées à la gravité de l'incident.



27

Favoriser les interactions sociales

- Connaître l'autre, renforcer les liens sociaux et favoriser les échanges d'apprentissage était un moyen de prévenir les comportements rudes dans la routine du travail.



28

Traiter les incivilités en privé

- Si un comportement incivil est observé, traitez-le en privé plutôt que de l'exposer devant l'équipe. Cela peut aider à préserver la dignité de chacun.



29

Questions ?

Nous vous invitons à inscrire votre question dans le module Forum de la formation.



30



31