
POLITIQUE RELATIVE À LA CIVILITÉ AU TRAVAIL

Table des matières

1. Préambule	2
2. Orientations et objectifs.....	2
3. Principes	3
4. Fondement et cadre légal	3
5. Champ d'application.....	3
6. Définition.....	4
7. Rôles et responsabilités.....	4
7.1. Responsabilités individuelles.....	4
7.2. Responsabilités des gestionnaires.....	5
7.3. Responsabilités de la direction du Service des ressources humaines.....	5
7.4. Responsabilité de la Direction générale.....	5
7.5. Responsabilités du conseil d'administration.....	5
8. Mécanisme de traitement des manquements à l'obligation de civilité.....	6
8.1. L'initiative personnelle	6
8.2. L'aide d'une personne assumant une fonction de direction	6
8.3. L'intervention par un gestionnaire.....	6
9. Mesures réparatrices et correctives	7
10. Entrée en vigueur de la politique	7
Annexe I - Code de civilité	8

Note : La présente politique est largement inspirée de la Politique sur la civilité du Centre de services scolaire Harricana et d'un modèle de code de conduite développé par l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés.

1. Préambule

Dans la foulée de l'entrée en vigueur de l'article 81.18 de la *Loi sur les normes du travail*, les employeurs et les salariés ont été sensibilisés à la problématique du harcèlement psychologique. Le 21 juin 2005, le Centre de services scolaire de Kamouraska–Rivière-du-Loup (ci-après le « centre de services scolaire ») s'est dotée d'une politique à cet effet, la *Politique sur le harcèlement psychologique*.

En adoptant la présente *Politique sur la civilité au travail*, le centre de services scolaire vise d'abord la prévention, l'intervention rapide et la gestion des conflits, le cas échéant, favorisant ainsi le développement ou le maintien d'un climat de travail sain.

À cet égard, le centre de services scolaire convient que le développement et le maintien d'un bon climat de travail sont une responsabilité partagée. Chacun doit y contribuer à sa façon en fonction de son rôle au sein de l'organisation.

Le centre de services scolaire reconnaît ainsi à chaque membre de la communauté éducative le droit d'être protégé, aidé et défendu, en toute confidentialité et équité par les mécanismes et recours prévus à la présente politique.

Afin de promouvoir et faire connaître les attentes et obligations liées à la civilité et de soutenir l'application de la présente politique, le centre de services scolaire établit notamment un code de civilité et s'assure de sa diffusion (Annexe I).

2. Orientations et objectifs

La présente politique vise à :

- ✓ favoriser un environnement sain et sécuritaire, empreint de relations humaines respectueuses et de gestes de civilité;
- ✓ maintenir un climat de travail favorisant la civilité, de façon à protéger l'intégrité physique et psychologique ainsi que la dignité des employés et des élèves du centre de services scolaire.

Elle poursuit les objectifs suivants :

- ✓ promouvoir la civilité et encourager les comportements empreints de respect, de collaboration, d'ouverture et de communication efficace;
- ✓ 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 de manquement à l'obligation de civilité, en établissant des mécanismes d'aide et de recours notamment en référant les personnes admissibles au programme d'aide aux employés;
- ✓ intervenir auprès de la personne qui fait preuve d'un manquement à l'obligation de civilité.

3. Principes

Cette politique s'appuie sur les 4 éléments suivants, énoncés dans le code de civilité, soit :

- ✓ Le respect;
- ✓ La collaboration;
- ✓ L'ouverture;
- ✓ La communication efficace.

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

4. Fondement et cadre légal

La présente politique s'appuie notamment sur les encadrements suivants :

- ✓ La Charte des droits et libertés de la personne (LRQ, c C-12);
- ✓ Le Code civil du Québec (LRQ, c CCQ-1991);
- ✓ La loi sur l'instruction publique (LRQ, c I-13.1);
- ✓ La loi sur les normes du travail (LRQ, c N-1.1);
- ✓ La loi sur la santé et sécurité au travail (LRQ, c S-2.1).

Elle s'exerce en respect des lois, règlements, conventions collectives, code d'éthique et de déontologie et autres encadrements administratifs en vigueur au centre de services scolaire.

5. Champ d'application

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

- ✓ à toutes les catégories d'employés, incluant les stagiaires, les administrateurs, les parents, les bénévoles, les contractuels et les partenaires;
- ✓ au travail, dans les décisions qui sont prises et les actions qui sont menées;
- ✓ à toutes les interrelations avec les collègues, les partenaires, les élèves, les parents, les bénévoles, etc.;
- ✓ dans tous les lieux que chacun est susceptible de fréquenter dans le cadre de ses fonctions au centre de services scolaire, qu'il s'agisse d'un lieu physique ou d'un espace virtuel (cyberespace).

Bien que les élèves doivent adopter un comportement respectant les règles de civilité, lorsqu'un manquement sera constaté de la part d'un élève, celui-ci sera encadré et traité en fonction des règles de conduite ou règles de fonctionnement (code de vie) de son établissement.

Dans le cas d'un manquement à la présente politique de la part d'un stagiaire, d'un bénévole, d'un parent, d'un contractuel ou d'un partenaire, celui-ci sera traité et encadré en fonction du droit commun.

Dans les cas d'un manquement à la présente politique de la part d'un administrateur, celui-ci sera traité et encadré en fonction du *Règlement sur le code d'éthique et de déontologie* du centre de services scolaire.

6. Définition

Civilité : La civilité est bien plus que d'être simplement poli et courtois. Il s'agit de considérer les autres et d'être ouvert à eux, de communiquer respectueusement, d'adopter des comportements qui favorisent la collaboration et l'harmonie. Le centre de services scolaire reconnaît que chaque personne, par l'adoption des comportements recherchés, contribue au maintien d'un milieu de travail respectueux, harmonieux et efficace.

7. Rôles et responsabilités

7.1. Responsabilités individuelles

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

- ✓ de faire preuve de civilité dans ses relations avec autrui en intégrant dans ses relations; respect, collaboration, ouverture et communication efficace;
- ✓ 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 de signaler 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 son supérieur, d'une personne en autorité, ou du responsable de la politique, s'il ne se sent pas capable d'intervenir seul par rapport à la situation qui lui crée de l'inconfort;
- ✓ de signaler à un gestionnaire toute situation où il est témoin d'un manquement à l'obligation de civilité;

7.2. Responsabilités des gestionnaires

En plus de leurs responsabilités individuelles, les gestionnaires ont également l'obligation :

- ✓ de diffuser la présente politique, de la faire connaître et d'afficher le code de civilité;
- ✓ d'établir clairement leurs attentes sur le comportement attendu dans leur milieu de travail et dans l'environnement scolaire;
- ✓ de gérer les écarts de comportements et les manquements à l'obligation de civilité;
- ✓ d'intervenir lorsque des tensions créent des situations d'inconfort et nuisent aux relations de travail et au climat scolaire;
- ✓ d'appliquer et faire respecter la présente politique et le code de civilité;
- ✓ d'informer le responsable de la politique lorsqu'une intervention disciplinaire est nécessaire.

7.3. Responsabilités de la direction du Service des ressources humaines

La direction du Service des ressources humaines assume la responsabilité :

- ✓ d'agir à titre de responsable de la présente politique;
- ✓ de nommer un gestionnaire au sein du Service des ressources humaines pour agir à titre de responsable de la présente politique;
- ✓ de s'assurer qu'un gestionnaire soit accompagné dans la gestion d'un dossier lié à un manquement à l'obligation de civilité s'il en fait la demande;
- ✓ lorsqu'une direction d'établissement ou de service est visée par une situation prévue à la présente politique, informer la Direction générale pour qu'elle en assure le suivi;
- ✓ lorsque la Direction générale est visée par une situation prévue à la présente politique, de transmettre le dossier au conseil d'administration du centre de services scolaire pour qu'il en assure le suivi.

7.4. Responsabilité de la Direction générale

La Direction générale s'assure que les gestionnaires mettent en œuvre les mesures nécessaires au respect et à l'application de la présente politique.

Dans le cas où la direction du Service des ressources humaines est en cause, la personne qui invoque un comportement de manquement à l'obligation de civilité devra exposer le problème à la Direction générale.

7.5. Responsabilités du conseil d'administration

Le conseil d'administration est responsable de l'adoption de la politique et de la révision de celle-ci, sur recommandation de la Direction générale.

8. Mécanisme de traitement des manquements à l'obligation de civilité

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.

8.1. 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.

8.2. L'aide d'une personne assumant une fonction de gestionnaire

Lorsque l'initiative personnelle est infructueuse, l'une ou l'autre des parties peut demander l'aide d'un gestionnaire. Ce dernier tentera, dans les limites de ses responsabilités, de faciliter la communication entre les parties.

Lorsque les circonstances le requièrent et qu'un membre de la direction en formule la demande, le Service des ressources humaines pourra offrir son appui sous forme de conseils ou d'interventions visant à mettre en place une démarche de résolution de problèmes.

Dans les situations où un employé croit vivre un manquement à l'obligation de civilité de la part d'un parent, d'un bénévole, d'un contractuel ou d'un partenaire, l'employé doit s'adresser à sa direction afin d'obtenir l'assistance et le soutien nécessaires.

Dans les situations où un parent, un bénévole, un contractuel ou un partenaire croit vivre un manquement à l'obligation de civilité de la part d'un employé, cette personne doit s'adresser à la direction responsable de l'unité administrative concernée afin d'obtenir l'assistance et le soutien nécessaires.

Dans les situations où un élève croit vivre un manquement à l'obligation de civilité de la part d'un employé, la situation devra être traitée dans le cadre de l'application du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes* formulées par les élèves ou leurs parents.

8.3. L'intervention par un gestionnaire

La direction du Service des ressources humaines ou une direction d'établissement ou de services peut initier le déploiement des mécanismes de traitement des manquements à l'obligation de civilité ou agir directement après avoir reçu l'information, par un témoin, à savoir qu'une situation de manquements à l'obligation de civilité pourrait exister.

9. Mesures réparatrices et correctives

Le centre de services scolaire doit prendre les dispositions nécessaires afin de faire cesser tout manquement à l'obligation de civilité. S'il y a lieu, elle s'assure de faire réparer le préjudice subi par la personne plaignante et de sanctionner la conduite répréhensible par la personne fautive.

Dans le cas d'un membre du personnel, si la personne est reconnue ayant commis un manquement à l'obligation de civilité, l'autorité compétente doit assurer le suivi approprié au sujet de mesures administratives et disciplinaires qui s'imposent. Ce suivi s'insère, dans le respect du règlement de délégation de fonctions et de pouvoirs concernant la gestion des ressources humaines, ainsi que des conventions collectives et règlements en vigueur.

Dans les autres cas, si la personne est reconnue comme ayant commis un manquement à l'obligation de civilité, des mesures correctives afin de dénouer la situation et rétablir un climat sain pourront être mises en place. Selon la gravité de la situation, d'autres mesures pourraient être envisagées.

10. Entrée en vigueur de la politique

La présente politique a été adoptée par le conseil des commissaires par la résolution n° CC 2018-12-3960 et entre en vigueur le 1^{er} janvier 2019.

*Le genre masculin utilisé dans cette politique désigne aussi bien toutes les réalités de genre.

Code de civilité

La civilité est bien plus que d'être simplement poli et courtois. Il s'agit de considérer les autres et d'être ouvert à eux, de communiquer respectueusement, d'adopter des comportements qui favorisent la collaboration et l'harmonie. Nous reconnaissons que chaque individu, par l'adoption des comportements recherchés, contribue au maintien d'un milieu de travail scolaire respectueux, harmonieux et efficace.

Au Centre de services scolaire de Kamouraska–Rivière-du-Loup, nous valorisons le respect, la collaboration, l'ouverture et l'établissement d'une communication efficace dans nos relations.

Agir avec respect au quotidien, c'est :

- ✓ Être courtois et poli
- ✓ Prendre en compte les opinions des autres
- ✓ Utiliser un ton de voix convenable
- ✓ Respecter la hiérarchie
- ✓ Être ponctuel

Agir avec respect, c'est éviter :

- ✓ De parler méchamment de quelqu'un
- ✓ De faire du sarcasme
- ✓ De pratiquer le jugement et les sous-entendus
- ✓ De lancer ou alimenter des rumeurs
- ✓ De s'attribuer la réalisation du travail d'un autre

Agir en collaboration au quotidien, c'est :

- ✓ S'entraider entre collègues
- ✓ Être positif et réceptif
- ✓ Développer son autonomie à la suite de la collaboration
- ✓ Partager ses idées et connaissances
- ✓ Être consciencieux

Agir avec collaboration, c'est éviter :

- ✓ D'être condescendant ou arrogant
- ✓ De se montrer indisponible pour ses collègues
- ✓ D'agir de manière individualiste
- ✓ De créer des conflits interpersonnels

Agir avec ouverture au quotidien, c'est :

- ✓ Accepter les changements et s'y adapter
- ✓ Respecter les goûts et les coutumes des autres
- ✓ Donner la chance aux autres de s'exprimer
- ✓ Être capable d'en venir à un compromis en cas de conflit
- ✓ Respecter les divergences d'opinions

Agir avec ouverture, c'est éviter :

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

Communiquer efficacement au quotidien dans notre service/école, c'est :

- ✓ Avoir une bonne écoute, être réceptif
- ✓ S'assurer que le message est bien compris
- ✓ Avoir de l'empathie
- ✓ Partager l'information à temps
- ✓ Adopter un ton de communication agréable

Communiquer efficacement, c'est éviter :

- ✓ De parler avec agressivité
- ✓ De faire des commentaires négatifs non constructifs et des remarques désobligeantes
- ✓ De communiquer la mauvaise information ou négliger de mentionner l'information pertinente
- ✓ D'adopter un comportement provocant