Politique sur la civilité

Québec

RESPONSABLE DE LA POLITIQUE	DIRECTION GÉNÉRALE
CLIENTÈLE VISÉE	TOUS

PROCESSUS DE CONSULTATION	DATE PRÉSENTATION
Comité de coordination	9 mars 2015
Comité sur la politique sur la civilité	11 mars 2015
Comité consultatif de gestion	19 mars 2015
Dépôt au conseil des commissaires	7 avril 2015
Comité de parents	13 avril 2015
Comité de relations de travail soutien	14 avril 2015
Comité de relation de travail professionnel	23 avril 2015
Syndicat des enseignants	22 mai 2015
Comité santé et sécurité au travail	27 mai 2015

ENTRÉE EN VIGUEUR	DATE	RÉSOLUTION
Adoptée	7 juillet 2015	CC-6295-15

Cette politique a été rédigée avec l'aide des documents suivants :

Commission scolaire de Montréal (2014) Politique sur le civisme, l'éthique et le cybercivisme à la Commission scolaire de Montréal.

Demers, Gilles. (2014) Le climat de travail : La responsabilité et l'obligation de tous. (notes de formation), 27 pages.

Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (2011) Politique de civilité.

Université du Québec à Trois-Rivières (2014) Politique visant à prévenir et enrayer toute forme de harcèlement, de discrimination et d'incivilité à l'Université du Québec à Trois-Rivières.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE 4
DÉFINITIONS 4
1. ORIENTATIONS ET OBJECTIFS 5
2. PRINCIPES 6
3. CHAMP D'APPLICATION 6
4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS 6
5. COMMUNICATION 8
6. MÉCANISME DE TRAITEMENT DES INCIVILITÉS 8
7. MESURES RÉPARATRICES ET CORRECTIVES 9
8. CODE DE CIVILITÉ 9
9. ENTRÉE EN VIGUEUR 10

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 Centre de services scolaire Harricana (CSSH) s'est doté d'une politique à cet effet.

En adoptant la présente politique sur la civilité, le CSSH vise la prévention, l'intervention rapide et la gestion des conflits, favorisant ainsi le développement ou le maintien d'un climat de travail sain. (Annexe I : Politiques et documents encadrant la prévention de la civilité, du harcèlement et de la violence selon le niveau de gravité).

À cet égard, le CSSH 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 CSSH 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 dans la présente politique.

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. (Demers, 2014)

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. (Demers, 2014) Pour des exemples, vous pouvez consulter l'annexe III : Multiples aspects de l'incivilité en milieu de travail.

Respect

Le respect est la considération de l'autre, qu'il soit un élève, un employé, un parent, un bénévole, un contractuel ou un partenaire. Le respect signifie être à l'écoute des besoins d'autrui. Le respect s'exprime également envers soi-même, comme personne. (Commission scolaire de Montréal, 2014)

Collaboration

La collaboration implique un travail collectif vers un but commun, soit le soutien à la réussite éducative des élèves.

Essentielles à l'atteinte de ce but, la participation active et la communication entre les personnes qui font équipe doit appeler à la solidarité, à la confiance et à la valorisation de l'apport de chacun. (Commission scolaire de Montréal, 2014)

Politesse et courtoisie

La courtoisie et la politesse impliquent un comportement approprié, selon le code de civilité établi par le Centre de services scolaire Harricana. 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, l'origine culturelle ou ethnique, l'orientation sexuelle ou la classe sociale. (Commission scolaire de Montréal, 2014)

Intégrité

Relation franche, honnête et transparente.

1. ORIENTATIONS ET OBJECTIFS

Les orientations de cette politique visent à :

- favoriser un environnement sain et sécuritaire, empreint de relations humaines respectueuses et exemptes d'incivilité ;
- maintenir un climat de travail favorisant la civilité, de façon à protéger l'intégrité physique et psychologique des employés et des élèves du CSSH, 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 et de courtoisie ainsi que d'intégrité;
- affirmer la responsabilité et l'imputabilité de tous quant au maintien de relations interpersonnelles respectueuses et civilisées (Annexe II : Triangle de la responsabilité) ;
- 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 de 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'employés, incluant les stagiaires, aux élèves, aux parents, aux bénévoles, aux contractuels et aux 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 CSSH, qu'il s'agisse d'un lieu physique ou d'un espace virtuel (cyberespace).

4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

4.1. 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, politesse et 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'initier 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 son supérieur, d'une personne en autorité, d'un collègue 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 ;
- d'intervenir lorsqu'il est témoin d'un geste d'incivilité ;
- de s'adresser à la Sûreté du Québec dans un cas de menace ou de violence, en déposant une plainte.

4.2. 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 comportement ;
- d'intervenir lorsque des tensions créent des situations d'inconfort et nuisent aux relations de travail et au climat scolaire ;
- d'appliquer et de faire respecter la présente politique et le code de civilité.

4.3. RESPONSABILITÉS DE LA DIRECTION DU SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

La direction du Service des ressources humaines assume la responsabilité :

- d'accompagner, sur demande, un gestionnaire dans la gestion d'un dossier d'incivilité ;
- d'assurer le traitement afin de résoudre le problème en appliquant des mesures réparatrices et correctives.

4.4. RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Le directeur général est responsable de l'application de la présente politique.

Dans le cas d'incivilité de la part d'un parent, d'un bénévole, d'un contractuel ou d'un partenaire, à la demande d'un gestionnaire, le directeur général assure l'intégrité des employés du CSSH en entamant, au besoin, une action judiciaire.

Dans le cas où la direction de l'établissement ou de service est en cause, la victime d'un comportement d'incivilité devra exposer le problème à la direction générale.

4.5. 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.

5. COMMUNICATION

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

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

6. 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 IV résume celle-ci.

6.1 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.

6.1 L'AIDE D'UNE PERSONNE ASSUMANT UNE FONCTION DE DIRECTION

Lorsque l'initiative personnelle est infructueuse, l'une ou l'autre des parties peut demander l'aide de la direction. Cette dernière 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 par écrit, 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 l'une des parties concernées est un parent, un bénévole, un contractuel ou un partenaire, l'employé qui croit vivre de l'incivilité doit s'adresser à sa direction afin d'obtenir l'assistance et le soutien nécessaires. Lorsque les circonstances l'exigent et qu'un membre de la direction en formule la demande par écrit, la direction générale pourra offrir son appui sous forme de conseils ou d'interventions visant à mettre en place une démarche de résolution de problèmes.

Dans le cas où l'une des parties concernées s'avère une direction d'établissement ou de service, l'employé devra exposer le problème à la direction générale.

Dans les situations ou l'une des parties concernées est un élève, celles-ci sont gérées par le code de vie des écoles et centres.

7. MESURES RÉPARATRICES ET CORRECTIVES

Le centre de services scolaire 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 par la personne fautive.

Si un élève est reconnu avoir commis des inconduites, la direction de l'établissement applique le code de vie de l'école en se référant à une démarche d'intervention graduée.

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

S'il s'agit d'un parent, d'un bénévole, d'un contractuel ou d'un partenaire, la personne mise en cause qui est reconnue comme ayant commis des gestes d'incivilité pourrait être passible d'une poursuite judiciaire.

8. 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 Centre de services scolaire Harricana, nous demandons :

- le respect ;
- la collaboration ;
- la politesse et la courtoisie ;

afin d'assurer l'intégrité des personnes.

La responsabilité de chacun consiste à :

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

(Demers, 2014)

9. ENTRÉE EN VIGUEUR

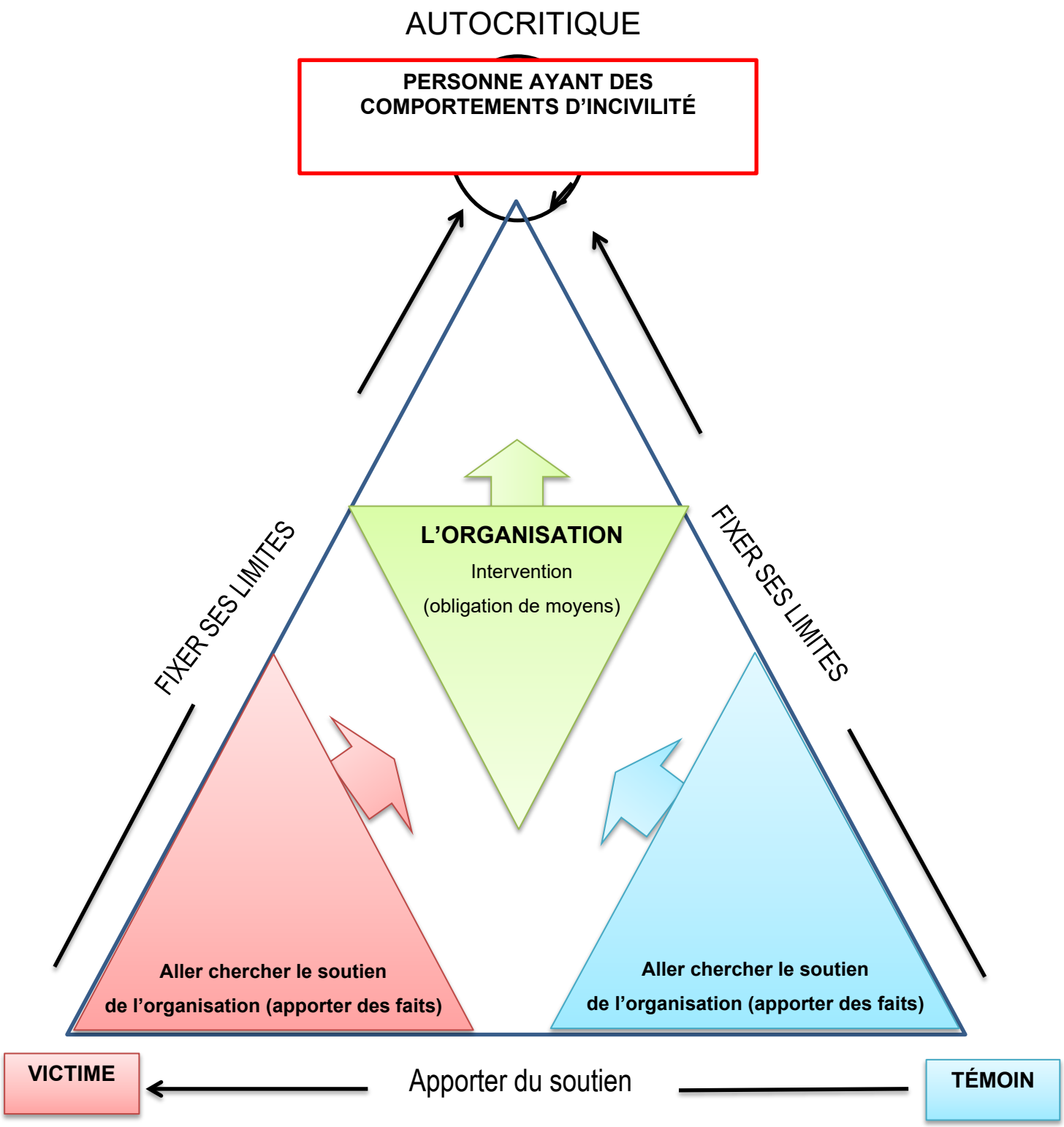
La présente politique entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil d'administration.

ANNEXE 1 – POLITIQUE ET DOCUMENTS ENCADRANT LA PRÉVENTION DE LA CIVILITÉ DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE SELON LE NIVEAU DE GRAVITÉ

TYPES D'INTERACTIONS		INCIVILITÉ	HARCÈLEMENT OU VIOLENCE
VICTIME	AGRESSEUR OU PERSONNE AYANT DES COMPORTEMENTS D'INCIVILITÉ		
Employé Employé	Élève Employé, parent, bénévole, contractuel ou partenaire	Code de vie Politique sur la civilité	• Recours au sens de la Loi sur la santé et sécurité au travail (dû à un tiers cas externe) • Plain à la Sûreté du Québec • Politique contre toute forme de harcèlement et de violence en milieu de travail
Parent, bénévole, contractuel ou partenaire Parent, bénévole, contractuel ou partenaire	Élève Employé	Code de vie Politique sur la civilité	• Plainte à la Sûreté du Québec
Élève	Élève	Code de vie	• Loi sur l'instruction publique (Articles 18.1, 96.21 et 96.27 portant sur le civisme, l'intimidation et la violence)
Élève	Employé, parent, bénévole, contractuel ou partenaire	Politique sur la civilité	• Plainte à la Sûreté du Québec

À TITRE INDICATIF POUR LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	
INCIVILITÉ	HARCÈLEMENT OU VIOLENCE
Règlement relatif au Code d'éthique et de déontologie applicable aux membres du conseil d'administration (Chapitre 5 : Devoirs et obligations des membres du conseil d'administration, 5.2 Courtoisie et respect)	Comité d'examen (externe) (Article 175.1 alinéa 5 de la Loi sur l'instruction publique)

ANEXE II – TRIANGLE DE LA RESPONSABILITÉ



Demers, Gilles, l'Obligation de civilité en milieu de travail, publié le 20 octobre 2014

Lien YouTube

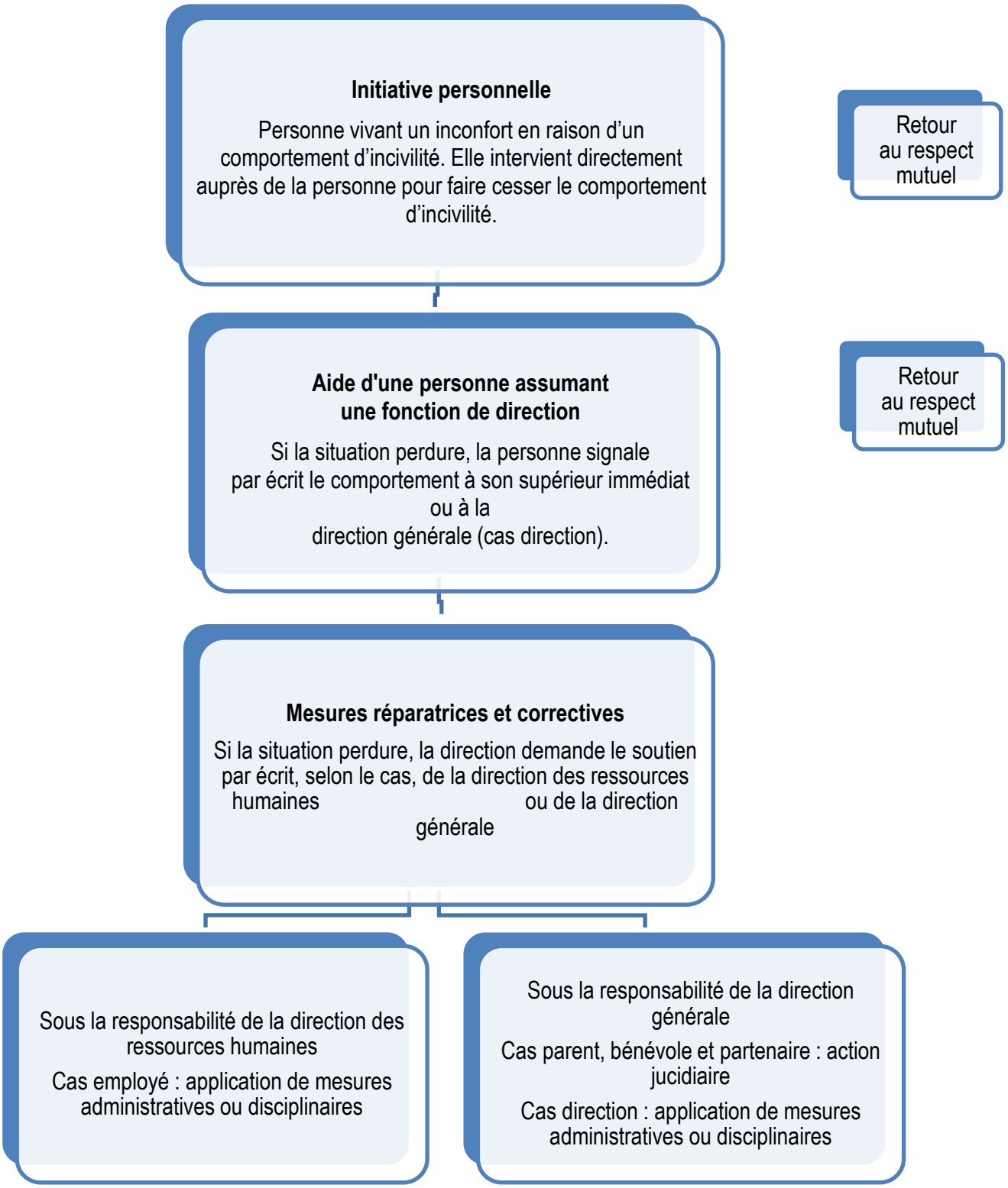
ANNEXE III – MULTIPLES ASPECTS DE L'INCIVILITÉ EN MILIEU DE TRAVAIL[1]

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

INCIVILITÉ VERBALE	INCIVILITÉ PHYSIQUE
• Brimades verbales (hurler après quelqu'un) ; • Manque de savoir-vivre (juger) ; • Intrusion dans la vie privée (poser des questions indiscrètes) ; • Critiquer la vie privée de la personne ; • Disqualifier la personne en présence de tiers ; • Propos touchant la dignité de la personne (moqueries, humour déplacé, surnom).	• Gestes agressifs (claquer la porte, taper le poing sur la table ou lacer un livre ou un dossier sur la table) ; • Manque de savoir-vivre (bousculer, cracher) ; • Dégradation-dérangement du matériel de travail ou des biens personnels.
INCIVILITÉ COMPORTEMENTALE	**INCIVILITÉ SEXUELLE**
• 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) ; • Intrusion dans la vie privée (écouter les conversations téléphoniques, lire les courriels) ; • Manque de collaboration ;	• De façon inappropriée, faire des avances, des allusions ou des remarques à connotation sexuelle, déshabiller du regard ; • Effleurement.

[1] Gilles Demers, 2014

ANEXE IV – DÉMARCHE DE RÉSOLUTION D'UN MANQUE DE CIVILITÉ



* Les cas impliquant un élève sont gérés par le code de vie de l'établissement.

Centre
de services scolaire
Harricana

Québec