

# Votre bulletin administratif

## PROMOTION de la CIVILITÉ en MILIEU DE TRAVAIL et en MILIEU DE VIE

Le Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc. (CHSJE inc.) entend créer et maintenir, pour toute personne qui œuvre ou qui vit au CHSJE inc., un environnement propice à la réalisation de sa mission, de même qu'un milieu de travail harmonieux, exempt de toute forme de comportements répréhensibles et inacceptables en société. Un milieu de travail et un Milieu de vie où chacun a droit au respect, à la dignité, à l'épanouissement et à la protection de son intégrité physique et psychologique.

Le CHSJE inc. exige, tant des personnes intervenantes, des bénévoles que des personnes hébergées et leurs proches, un comportement **COURTOIS** et **RESPECTUEUX** en accord avec les valeurs de notre organisation. Toutes les formes de violence – comportements hostiles, menaces, harcèlement, excès verbaux ou agressions physiques – sont prohibées afin d'assurer une meilleure qualité de vie.



Les comportements de la vie en **COMMUNAUTÉ** tels que la politesse, la courtoisie, le savoir-vivre sont autant de notions de base. La civilité est la présentation du caractère pacifique d'une personne dans ses relations avec autrui, notamment dans la façon d'entrer en contact et du **RESPECT** que l'on a pour les autres.

### OBJECTIFS

Promouvoir la civilité et encourager les comportements empreints de respect, de collaboration, de politesse, de courtoisie ainsi que d'intégrité.

Affirmer la responsabilité et l'imputabilité de tous quant au maintien de relations interpersonnelles respectueuses et civilisées.

Amener le personnel à développer une responsabilité individuelle et collective afin d'éviter toute forme d'incivilité, de harcèlement ou la dégradation d'une situation conflictuelle.

## CIVILITÉ EN MILIEU DE TRAVAIL

La civilité en milieu de travail se traduit par l'observation de convenances, d'attitudes et de comportements chez les personnes qui œuvrent dans le milieu de travail. Ce sont les balises essentielles aux rapports humains et aux communications. La composante du conflit risque de faire en sorte de dégénérer et d'aboutir au harcèlement psychologique si rien n'est fait pour gérer ces situations.

Toutes les personnes qui œuvrent au CHSJE inc. ont l'obligation de respect et de civilité envers les personnes présentes dans leur milieu de travail. Celles-ci doivent respecter la dignité, l'honneur, l'intégrité et la réputation de leurs collègues de travail, des personnes hébergées et de l'ensemble des personnes qui œuvrent à divers titres au CHSJE inc., peu importe qu'il s'agisse de leurs subordonnés, de leurs supérieurs ou de collègues de même niveau.

## LES RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS DES PERSONNES HÉBERGÉES ET DE LEURS PROCHES

En tant que personne hébergée au CHSJE inc. et de proches de celle-ci, vous avez la responsabilité de communiquer avec respect et de collaborer avec :

- les autres personnes hébergées
- les personnes intervenantes de notre organisation

ET

- de maintenir une communication empreinte de politesse et de savoir-vivre
- de traiter les autres avec courtoisie
- de respecter les lois, politiques et règlements dans et pour l'établissement
- d'observer le droit à la sécurité des personnes hébergées, des personnes en emploi, des stagiaires et autres personnes qui œuvrent dans notre organisation.

## LA CIVILITÉ se DÉFINIT par des COMPORTEMENTS

### LE RESPECT

Sentiment de considération que nous avons à l'endroit d'une autre personne. Dans notre milieu, il peut s'agir d'un membre du personnel, d'une personne hébergée, d'une personne collègue, d'une personne bénévole, d'un visiteur, etc.

### LA COLLABORATION

La collaboration est l'acte de travailler ou de participer ou de s'associer ensemble pour atteindre un objectif.

### LE SAVOIR-VIVRE

Le savoir-vivre est la connaissance et la pratique des règles de vie en société et par conséquent, dans le milieu du travail.

### LA POLITESSE et la COURTOISIE

La politesse et la courtoisie se traduisent par des comportements appropriés, parfois raffinés, qui favorisent le bon fonctionnement des relations entre les personnes, quel que soit l'âge, le sexe, la religion, l'origine culturelle ou ethnique, l'orientation sexuelle, le statut dans l'organisation ou la classe sociale.



# MANIFESTATIONS ÉVIDENTES de MANQUE de CIVILITÉ EN MILIEU DE TRAVAIL ou EN MILIEU DE VIE

L'incivilité est une absence de considération pour les autres. La médisance et le commérage sont les comportements d'incivilité les plus courants, mais d'autres signes peuvent en démontrer; par exemple, l'attitude d'une personne qui utilise un ton condescendant pour adresser des commentaires ou celle de quelqu'un qui adopte une attitude négative, est considérée comme de l'incivilité.



## 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



# PROCESSUS de TRAITEMENT des PLAINTES

Par sa promotion de la civilité en milieu de travail et en Milieu de vie, le CHSJE inc. s'engage à prendre les moyens raisonnables pour que le milieu de travail et le Milieu de vie permettent aux personnes de se développer en toute dignité, sécurité et harmonie. Le CHSJE inc. préconise une approche fondée sur le rapprochement des parties pour résoudre les situations conflictuelles. À cet égard, les plaintes devront être traitées avec la plus grande discrétion possible afin de faciliter le règlement à la satisfaction des personnes concernées, dans le respect des normes de civilité.

*Le processus de traitement des plaintes privilégie l'utilisation du processus informel de résolution de problèmes avant la mise en place du processus formel d'enquête.*

---

La ligne entre incivilité et harcèlement psychologique demeurant très mince, il faut agir en prévention, avant que ces gestes ne se transforment en conflit, agression ou violence au travail.

Dans la mesure du possible, le gestionnaire ou le responsable de la politique encourage la personne qui s'estime vexée par le comportement d'une autre personne :

- À intervenir rapidement afin de ne pas laisser la situation se détériorer.
- À exprimer clairement avec respect et civilité à l'auteur du comportement indésirable, que cette attitude cesse immédiatement afin de trouver une solution acceptable aux deux parties. Cette approche peut être faite par la personne seule ou avec l'aide de son gestionnaire ou du responsable de la politique.
- À signaler la situation à son gestionnaire.



Si cette approche est impossible ou si cette approche échoue, le traitement de la plainte pourrait se poursuivre par la voie formelle de l'enquête et dans ce cas, « La politique de prévention de la violence et du harcèlement au travail (SRH-PO-10) » s'applique.

---

*Le cadre de référence du Centre d'hébergement St-Jean-Eudes inc., en matière d'éthique, s'appuie sur une structure organisationnelle, sur des règlements, des codes et des politiques et procédures qui permettent aux gestionnaires et à l'ensemble des personnes intervenantes d'acquérir les attitudes, les comportements, les connaissances et les compétences en matière d'éthique pour l'actualisation de la mission du CHSJE inc.*