

# CODE DE CIVILITÉ

## PRÉAMBULE

Le code de civilité du Centre de services scolaire des Îles est un énoncé d'attitudes et de comportements associés au savoir-vivre, que nous encourageons pour maintenir un milieu de travail respectueux, harmonieux, transparent et efficace.

Tous les employés du Centre de services scolaire des Îles, toutes catégories d'emploi confondues, doivent respecter ce code dans leurs activités internes et externes reliées au travail. De fait, pour que le code de civilité génère les résultats escomptés, l'adhésion de chaque employé et son engagement à le respecter et le promouvoir quotidiennement dans le cadre de son travail sont essentiels.

Au-delà des tâches à effectuer, ce sont la qualité des relations interpersonnelles et la façon dont chacun collabore avec ses collègues qui influencent le climat de travail.

## OBJECTIFS

- Susciter une réflexion individuelle et collective sur le respect et la civilité en milieu de travail.
- Instaurer une culture de respect et de courtoisie dans les échanges quotidiens.

## DÉFINITIONS

La **civilité**, c'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 et avec transparence, d'adopter des comportements qui favorisent la collaboration et l'harmonie, dans un climat professionnel rigoureux.

L'**incivilité**, c'est un manquement aux règles élémentaires de vie en société, qui n'est pas nécessairement un geste visé et intentionnel, mais qui crée un impact négatif sur le moral des personnes, sur les relations interpersonnelles ou sur la prestation et l'exécution du travail ainsi que sur le climat de travail.

## ENGAGEMENT

Nous, les employés du Centre de services scolaire des Îles, valorisons le respect, la collaboration, l'ouverture et l'établissement d'une communication efficace et transparente entre nous.

Par conséquent, chaque employé, par l'adoption de comportements recherchés, contribue au maintien d'un milieu de travail sain.

## QUELQUES EXEMPLES DE COMPORTEMENTS À ADOPTER ET À ÉVITER

### AGIR AVEC RESPECT, C'EST :

- être courtois et poli
- considérer les opinions des autres
- utiliser un ton de voix convenable
- respecter la hiérarchie
- accorder la même considération à tous, peu importe le corps d'emploi
- être ponctuel

### AGIR AVEC RESPECT, C'EST ÉVITER :

- de participer à la communication « dorsale » (parler dans le dos 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 AVEC COLLABORATION, C'EST :

- s'entraider entre collègues
- être positif et réceptif
- faire confiance au jugement et aux interventions de tous
- partager ses idées et connaissances
- respecter ses engagements
- se rallier en acceptant les décisions

### AGIR AVEC COLLABORATION, C'EST ÉVITER :

- de s'isoler
- d'être condescendant ou arrogant
- de se montrer indisponible pour ses collègues
- d'agir de manière individualiste
- de créer des conflits interpersonnels
- d'appliquer une décision en « chiàlant »

### AGIR AVEC OUVERTURE, 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 ET AVEC TRANSPARENCE, C'EST :

- avoir une bonne écoute, être réceptif
- s'assurer que le message est bien compris
- adresser les questionnements et commentaires aux bonnes personnes
- partager l'information à temps
- adopter un ton de communication agréable
- avoir de l'empathie

### COMMUNIQUER EFFICACEMENT ET AVEC TRANSPARENCE, C'EST ÉVITER :

- de parler avec agressivité
- de faire des commentaires négatifs non constructifs et des remarques désobligeantes (chiàlage)
- de communiquer la mauvaise information ou de négliger de mentionner l'information pertinente
- d'adopter un comportement provoquant
- de s'isoler

## ACTIONS À ENTREPRENDRE EN CAS D'INCIVILITÉS RÉPÉTÉES

L'employé qui se sent victime d'une incivilité peut en tout temps en parler à son supérieur immédiat

1. Il est suggéré à l'employé qui se sent victime d'une incivilité de communiquer avec la personne concernée pour lui parler de son comportement indésirable et de ses effets nuisibles ainsi que lui rappeler le code de civilité en place dans l'organisation.
2. Si le comportement ne change pas, l'employé peut parler une seconde fois à la personne au comportement indésirable.
3. Le supérieur immédiat rencontre la personne au comportement présumé discourtois pour lui demander sa version des faits, lui signifier l'importance de la civilité, lui rappeler le code et clarifier ses attentes.

Selon la situation et l'ouverture des personnes en cause, le supérieur immédiat peut ensuite inviter l'employé plaignant et faciliter le dialogue entre les deux personnes pour qu'elles arrivent à s'entendre directement.

4. Le supérieur immédiat fait un suivi pour s'assurer que la situation est résolue. Sinon, le supérieur immédiat doit prendre les mesures administratives et/ou disciplinaires pour faire cesser les incivilités avant que la situation se détériore encore plus.

**N.B. Le terme « employé » désigne toute personne œuvrant au Centre de services scolaire des Îles**

---

Document adapté à partir d'un modèle de code de conduite disponible sur le site Internet de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA) à l'adresse suivante :

<http://www.portailrh.org/Ressources/AZ/pdf/Modeledecodedecivilite-civilite.pdf>