

CENTRE DE LA PETITE ENFANCE MAMUSE INC
POLITIQUE SUR LA CIVILITÉ AU TRAVAIL



Centre de la petite enfance

1. ORIENTATIONS ET OBJECTIFS

Les orientations de cette politique visent à :

- favoriser un environnement sain et sécuritaire, où les relations humaines sont respectueuses et exemptes d'incivilité ;
- maintenir un climat de travail favorisant la civilité, afin de protéger l'intégrité physique et psychologique des employées, des enfants et des parents du CPE, 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, de courtoisie et d'intégrité ;
- 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 d'incivilité, en établissant des mécanismes d'aide et de recours ;
- intervenir auprès de la personne qui fait preuve d'incivilité ;
- définir des sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion du service de garde

2. PRINCIPES

Cette politique s'appuie sur 4 valeurs communes énoncées dans le code de civilité, soit :

- Le respect
- La collaboration
- La politesse et la 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'employées, ainsi qu'aux stagiaires, enfants et parents;
- Au travail, dans les décisions qui sont prises et les actions qui sont menées;
- À toutes les interrelations avec les collègues, la direction, les enfants et les parents
- Dans tous les lieux que chacun est susceptible de fréquenter dans le cadre de ses fonctions au CPE, qu'il s'agisse d'un lieu physique ou d'un espace virtuel (cyberespace)

4. 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.

Incivilité : Ensemble de comportements qui, sans être assez graves pour être qualifiés de harcèlement psychologique ou de violences verbales ou physiques 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. Pour des exemples, vous pouvez consulter l'annexe 1 : Multiples aspects de l'incivilité en milieu de travail.

Respect : Le respect est la considération de l'autre, qu'elle soit une employée, une stagiaire, un enfant ou un parent. Le respect signifie être à l'écoute des besoins d'autrui. Le respect s'exprime également envers soi-même, comme personne.

Collaboration : La collaboration implique un travail collectif vers un but commun, soit le soutien à la réussite éducative des enfants. Essentielles à l'atteinte de ce but, la participation active et la communication entre les personnes qui composent l'équipe doit appeler à la solidarité, à la confiance et à la valorisation de l'apport de chacun.

Politesse et courtoisie : La politesse et la courtoisie impliquent un comportement approprié, selon le code de civilité établi par le CPE. 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 ou l'absence de croyance religieuse, l'origine culturelle ou ethnique, l'orientation sexuelle ou la classe sociale.

Intégrité : Relation franche, honnête et transparente.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

5.1 Responsabilités individuelles

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

- 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 d'un membre de la direction ou d'une collègue de travail, 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;

5.2 Responsabilités des gestionnaires

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

- de diffuser et faire signer la présente politique, de la faire connaître et d'afficher le code de civilité;
- d'établir clairement leurs attentes sur le comportement attendu dans le milieu de travail ;
- de gérer les écarts de comportement, qu'ils soient le fait d'employées ou de parent du CPE;
- d'intervenir lorsque des tensions créent des situations d'inconfort et nuisent aux relations de travail;
- d'appliquer et faire respecter la présente politique et le code de civilité.

6. 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 éducatif harmonieux ainsi que la responsabilité de tous dans l'application des règles de civilité;
- Adoption et diffusion d'un code de civilité.

7. 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 II résume celle-ci.

7.1 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.

7.2 L'aide de la direction : Lorsque l'initiative personnelle est infructueuse, l'une ou l'autre des parties peut demander l'aide de la direction. Cette dernière tentera de faciliter la communication entre les parties et offrira 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, l'employée qui croit vivre de l'incivilité doit s'adresser à la direction afin d'obtenir de l'assistance et le soutien nécessaires. Dans le cas où ces incivilités se reproduisent, le conseil d'administration convoquera le parent, ce dernier sera reçu avec la direction du CPE et des sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion seront prononcées.

Dans le cas où l'employée croit vivre de l'incivilité de la part de la direction, elle doit s'adresser à un membre du Conseil d'administration.

8. MESURES RÉPARATRICES ET CORRECTIVES

La direction (et dans le cas de répétition le conseil d'administration) doivent 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 de la personne fautive.

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

S'il s'agit d'un parent, la personne mise en cause qui est reconnue comme ayant commis des gestes d'incivilité pourrait être passible d'expulsion, selon les modalités décrites dans la politique d'expulsion du CPE MAMUSE.

9. 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 CPE MAMUSE, nous demandons :
- Du respect
- De la collaboration
- De la politesse et de la courtoisie
- De l'intégrité

La responsabilité de chacun consiste à :

- Utiliser un langage courtois, tempéré et adapté
- Collaborer adéquatement avec les employées, la direction et les parents
- Fournir les informations requises
- Respecter la confidentialité des renseignements
- Faire preuve d'attention et d'écoute face aux autres
- Respecter les différences
- Respecter les règles et règlements du CPE
- Adopter un « bon sens comportemental » dans les locaux du CPE (accompagner et préparer son enfant, enlever ses souliers, dire bonjour, etc.)

10. ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA POLITIQUE

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

ANNEXE I : MULTIPLES ASPECTS DE L'INCIVILITÉ EN MILIEU DE TRAVAIL

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

Incivilité verbale	Incivilité physique
Brimades verbales (crier après quelqu'un) Manque de savoir-vivre (jurer) Intrusion dans la vie privée (poser des questions indiscrettes) Critiquer la vie privée de la personne Disqualifier la personne en présence d'un tiers Propos touchant la dignité de la personne (moqueries, humour déplacé, surnom) Ne pas dire bonjour	Gestes agressifs (claquer la porte, taper le poing sur la table, lancer un objet) Manque de savoir-vivre (bousculer) 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 Non-respect des règles et règlements du CPE (ne pas enlever ses souliers, déposer son enfant dans le hall sans assurer sa transition dans le CPE)	De façon inappropriée, faire des avances, des allusions ou des remarques à connotation sexuelle, déshabiller du regard Effleurements

ANNEXE II : DÉMARCHE DE RÉOLUTION D'UN MANQUE DE CIVILITÉ

