



## Engagement de civilité

### Introduction

L'engagement de civilité du SIPEM-CSQ est une référence pour orienter les relations interpersonnelles entre les membres, les élues et le personnel, il se veut un acte d'engagement de chacun de faire preuve de savoir-être afin de favoriser un milieu de travail respectueux, harmonieux et sain pour tous. Il s'applique dans toutes les sphères d'activités du syndicat, peu importe la nature des échanges (oral, écrit, etc.).

### Définitions

*La civilité est un comportement empreint de respect mutuel qui implique, notamment, l'écoute, la collaboration, la politesse et la courtoisie. L'incivilité est plutôt une conduite qui sans être grave, enfreint les normes, les valeurs qui prévalent dans un milieu. C'est un manque de savoir-être, un ensemble d'impolitesses et de marques d'irrespect envers les autres et l'organisation.*

### Objectifs

- Susciter une réflexion individuelle et collective sur la manière d'agir envers les membres, les élues et le personnel et sur l'impact de l'attitude et du comportement de tout un chacun sur l'autre.
- Sensibiliser toutes les personnes visées quant à l'importance d'entretenir des relations empreintes de civisme.
- Instaurer une culture de respect, de civilité et de courtoisie et ainsi prévenir les conflits.
- Favoriser un environnement sain et sécuritaire
- Fournir le soutien nécessaire aux personnes victimes d'incivilité, en établissant des mécanismes d'aide et de recours.
- Intervenir auprès des personnes qui font preuve d'incivilité.
- Favoriser la collaboration.



## Valeurs d'éthiques

Les personnes visées s'engagent à respecter les valeurs suivantes :

<b>Respect</b> Considérer l'autre.	<b>Écoute</b> Prêter attention aux propos des autres afin de favoriser un dialogue constructif.
<b>Civisme</b> Communiquer avec politesse, courtoisie et savoir-vivre, aux moment et endroit opportuns.	<b>Empathie</b> Comprendre les points de vue des autres, même lorsque ceux-ci divergent des nôtres.
<b>Collaboration</b> Faire preuve d'esprit d'équipe, d'engagement et de soutien.	<b>Ouverture</b> Face aux idées et opinions des autres.

## Rôles et responsabilités

Il est de la responsabilité individuelle de chacun de faire preuve de civilité dans ses relations avec autrui ainsi que d'intervenir rapidement pour éviter que la situation s'envenime et/ou lorsqu'on est témoin d'incivilité.

De plus, les personnes élues ont le rôle de faire connaître le présent document d'engagement et de gérer les écarts de comportement en assemblée (toutes rencontres syndicales).

## Engagements

- Agir en fonction des valeurs du présent document.
- Porter une attention particulière à son propre comportement pour faire preuve, en tout temps, de civilité.
- Ne pas tolérer de situation d'incivilité.
- De respecter, de collaborer adéquatement avec toutes les personnes.
- Prendre les dispositions nécessaires afin de faire cesser ou réparer les gestes d'incivilités.



### Exemples à éviter

- Répandre, alimenter ou colporter des rumeurs ou fausses informations à l'égard des autres
- Poser des jugements à l'égard des autres ou de leur travail
- Refus de respecter les règles établies en vigueur
- S'attribuer la réalisation du travail d'un autre
- Ignorer une personne qui dit bonjour, qui parle
- Couper la parole
- Être en retard sans prévenir
- Utiliser un langage et un ton inappropriés
- Émettre des commentaires négatifs et désobligeants à l'égard de l'autre
- S'exclure, de s'isoler et avoir une attitude individualiste
- Être en compétition
- Dénigrer le travail des autres
- Non-respect de la structure
- Mauvaise attitude/faire preuve de négativisme
- Intimidation/propos menaçant envers les collègues
- Mépris/Moqueries/comportements agressifs/sarcasmes

### Exemples à suivre

- Accepter de se remettre en question
  - Laisser les autres d'exprimer librement et avoir leurs opinions
  - Être disponible pour soutenir et aider les collègues
  - Faire preuve de professionnalisme, de courtoisie et de politesse
  - Respecter les opinions des autres
  - Être ponctuel
  - Adopter un ton de communication agréable
  - Reconnaître ses erreurs
  - Remercier ses collaborateurs
  - S'assurer que notre interlocuteur a bien compris notre message et reformuler au besoin
  - Travailler en équipe dans un esprit de collaboration
  - Échanger des idées et des informations avec ses collègues et les collaborateurs
- 
- Encourager les autres à exprimer librement leurs points de vue et idées
  - Valoriser le travail ou le soutien des collaborateurs
  - Proposer son soutien et son aide aux collègues
  - Démontrer une écoute active envers les autres



## **Les trois grandes étapes de la résolution efficace des conflits**

### **Étape 1 : Définir la situation, les faits. Cerner le ou les problème(s).**

- Choisir un lieu adéquat pour la discussion
- Recueillir l'information
- Décrire la situation le plus objectivement possible

### **Étape 2 : Envisager des solutions et évaluer leurs répercussions.**

- Identifier autant de solutions réalisables que possible
- Définir les critères qui serviront à évaluer les différentes options
- Évaluer les solutions possibles : avantages, inconvénients, obstacles et conséquences
- Formuler une ou des demande(s) claire(s) et raisonnable(s)

### **Étape 3 : Prendre une décision.**

- Choisir la solution qui convient le mieux
- Dresser les plans de mise en œuvre avec un échéancier (qui fait quoi d'ici quand ?)
- Faire le suivi des responsabilités et des engagements
- Évaluer si la solution donne les résultats escomptés

## **OSBD, la méthode à retenir (Observation, sentiment, besoin, demande)**

Pour passer un message, demander une correction, exprimer une insatisfaction

O — J'ai observé que...

S — Je me sens...

B — J'ai besoin de...

D — Je demande (Est-ce que)