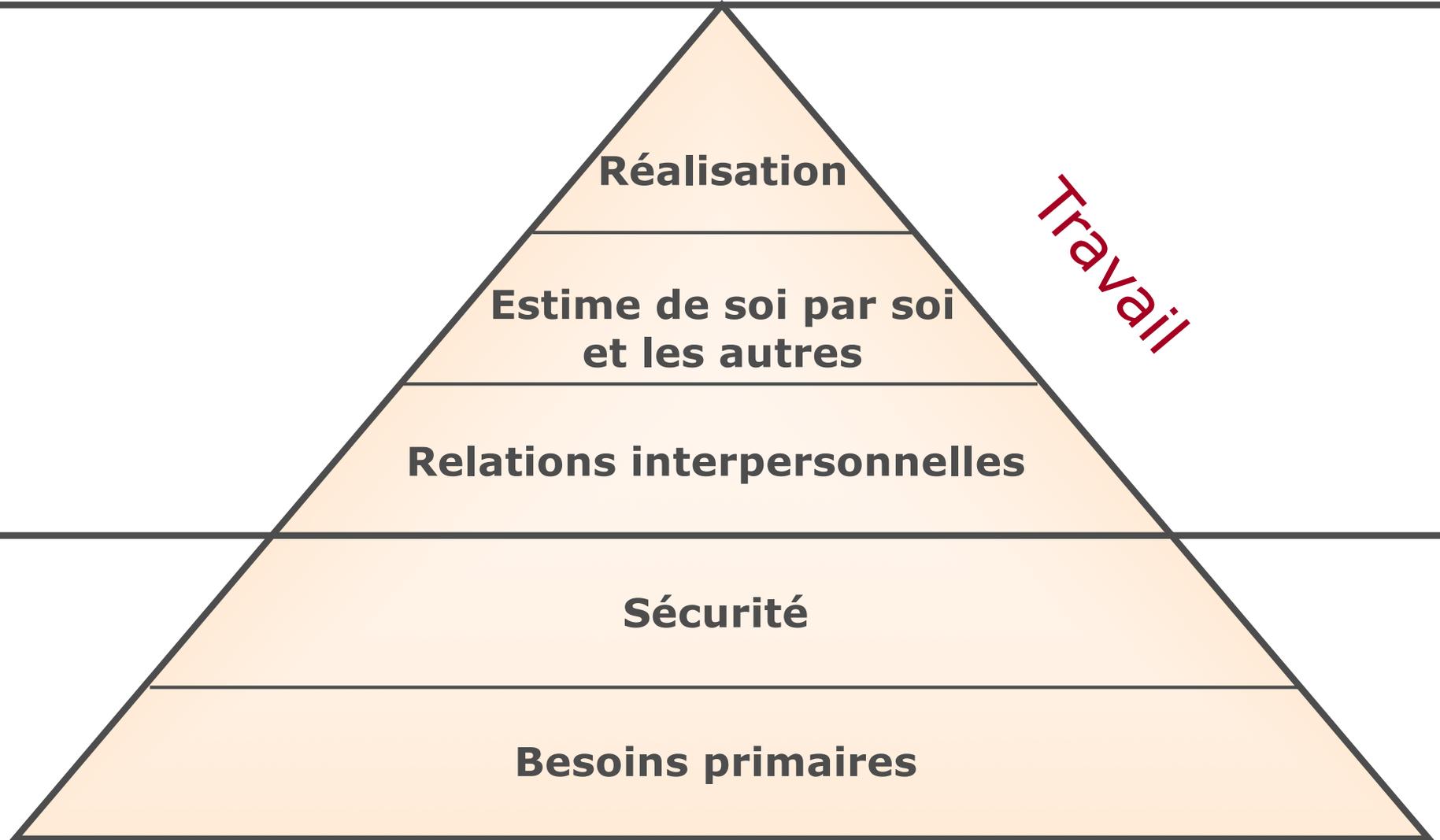


Le climat de travail

La responsabilité et l'obligation de tous

Le triangle des besoins de Maslow



Responsabilité de l'employeur

Fournir un environnement de travail sain :

Des conditions de travail qui sont justes, raisonnables et qui respectent la santé, la sécurité, l'intégrité physique et la dignité de ses employés.

Sources :

- Charte des droits et libertés de la personne;
- Loi sur la santé et la sécurité du travail;
- Code Civil;
- C.N.T. art 81.19

Responsabilité de l'employeur : l'obligation de moyens

Cette obligation de moyens est bien définie par la Commission des normes du travail qui la décrit comme étant l'obligation pour l'employeur de :

■ **PRÉVENIR.** Prendre les moyens raisonnables pour faire en sorte qu'il n'y ait pas de harcèlement psychologique;

■ **INTERVENIR.** Prendre les mesures appropriées et, dans certains cas, les sanctions nécessaires pour mettre fin au harcèlement psychologique lorsqu'il est informé de l'existence d'une telle situation.

(Commission des normes du travail)

Violence au travail

Définition : Incident au cours duquel une personne est **menacée, maltraitée ou victime de voies de faits** dans une situation liée au travail, ce qui inclut toutes les formes de **harcèlement, d'intimidation, de menaces verbales ou physiques, de voies de fait** et autres **comportements importuns**. Ces comportements peuvent provenir d'un client, de fournisseur, de partenaires ou de collègues, et ce à n'importe quel palier de l'organisation.

Violence

Criminel

Harcèlement

Incivilité

Des faits

Se référer à la définition de chacun

Harcèlement psychologique au travail

La définition du harcèlement psychologique retenue au Québec par le législateur est:

“Une conduite **vexatoire** se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes **répétés**, qui sont **hostiles ou non désirés**, laquelle **porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité** psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, **un milieu de travail néfaste**.

Par ailleurs une seule conduite **grave** peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un **effet nocif continu** pour le salarié.”

Harcèlement, critères à valider



La civilité : définition

La civilité en milieu de travail fait référence à un ensemble de **règles de conduite** qui visent le bien-être d'un groupe.

Elles peuvent aussi s'appliquer à la famille, à un groupe social, à une communauté,...

Ensemble de **règles de conduite** empreintes de :

- ❖ **respect;**
- ❖ **collaboration;**
- ❖ **politesse;**
- ❖ **courtoisie;**
- ❖ **savoir-vivre.**

Les multiples aspects de l'incivilité

Incivilité verbale	Incivilité physique
<p>Brimades verbales (hurler après quelqu'un...)</p> <p>Manque de savoir-vivre tels que jurer...</p> <p>Intrusion dans la vie privée (poser des questions indiscrètes, écouter les conversations téléphoniques, lire les courriels)</p> <p>Critiquer la vie privée de la personne</p> <p>Disqualifier la personne en présence de tiers</p> <p>Propos touchant la dignité de la personne (moqueries, humour déplacé, surnom...)</p>	<p>Gestes agressifs (claquer la porte, taper le poing sur la table...)</p> <p>Manque de savoir-vivre tels que bousculer, cracher...</p> <p>Dégradation/dérangement du matériel de travail ou des biens personnels</p>
Incivilité comportementale	Incivilité sexuelle
<p>Petites vexations, mesquineries...</p> <p>Gestes offensants (tourner le dos, refus de saluer, refus de serrer la main, hausser les épaules, lever les yeux au ciel, soupirer...)</p>	<p>Faire des avances, des allusions ou des remarques à connotation sexuelle, déshabiller du regard...</p> <p>Effleurement...</p>

Réactions d'employés à l'incivilité

63 % ont perdu du temps au travail pour éviter l'instigateur

80 % ont perdu du temps (inquiétudes, anticipation,...)

38% ont intentionnellement diminué la qualité de leur travail

78 % affirment que leur engagement a diminué

48 % ont diminué leurs efforts au travail

46 % ont envisagé de changer d'emploi

12 % ont changé d'emploi pour éviter l'instigateur

- Les participants traités brusquement étaient 30% **moins créatifs** que ceux traités adéquatement.
- **La performance et l'esprit d'équipe diminuent avec l'incivilité.**
Les témoins d'incivilité performant 20% moins bien à la résolution de problèmes
Les témoins d'incivilité étaient 26% moins susceptibles d'offrir de l'aide aux collègues.

Code de civilité

Objectif principal:

Faire connaître ce que nous ne tolérerons pas dans notre milieu de travail

Nous n'acceptons pas les manques de:

Respect – Collaboration – Politesse
Courtoisie – Savoir-vivre

Responsabilité de chacun:

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

LE LANGAGE ABUSIF, LES GESTES ET LES ACTIONS VISANT À DÉNIGRER OU À BLESSER UNE AUTRE PERSONNE NE SONT PAS TOLÉRÉS.