CODE DE CIVILITÉ

CPE Les p'tits flots/Ancrage

Adopté en CA le 30 mai 2023 et mise à jour le 26 juin 2024 (version adoptée par le CA)

INTRODUCTION

Le CPE Les p'tits flots/ Ancrage a pour préoccupation première la qualité des services offerts aux enfants qui fréquentent notre service de garde et ce, peu importe l'installation.

DÉFINITION

Le Petit Robert définit la civilité comme une : *« observation des convenances, des bonnes manières en usage dans un groupe social ».*

Carter (1998) *« La civilité, c'est l'ensemble de tous les petits sacrifices que l'on doit faire si l'on veut être capable de vivre ensemble. »* Il croit que l'on se doit d'agir avec civilité même avec les gens que l'on n'aime pas, car la civilité est le plus petit dénominateur commun de nos relations interpersonnelles. Agir avec civilité peut nous demander un effort, mais l'on souhaite tous que les autres fassent ce même effort envers nous.

L'incivilité au travail est plutôt une conduite qui, sans être grave ou sévère, enfreint les normes, les valeurs qui prévalent dans un milieu de travail. C'est un manque de savoir-vivre, un ensemble d'impolitesse et de marque d'irrespect envers les autres et l'organisation.

En résumé, la civilité se traduit par des comportements, des gestes, des paroles et une conduite qui permettent aux individus de notre environnement d'être épanouis et de se sentir bien au travail.

Orientations et objectifs

Les orientations de ce code visent à favoriser un environnement sain, sécuritaire, empreint de relations humaines respectueuses et exemptes d'incivilité.

Incivilité ou harcèlement psychologique

Souvent, les gestes ou les comportements d'incivilité peuvent s'apparenter à ceux du harcèlement psychologique. Dans ce cas, il faut évaluer la présence de certains critères : une conduite vexatoire, la répétitivité des comportements, des paroles, des gestes, des actes hostiles ou non désirés. Quoi qu'il en soit, la ligne entre incivilité et harcèlement psychologique demeure très mince.

Ce code poursuit les buts suivants :

- Promouvoir la civilité et encourager les comportements empreints de respect, de collaboration, de politesse et de courtoisie ainsi que 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 personnel 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 ;

2. Champs d'application

Ce code de civilité 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'employés (incluant les stagiaires), aux enfants, aux parents, aux bénévoles, aux contractuels et aux partenaires ;
- Au travail, dans toutes les décisions qui sont prises et les actions menées ;
- À toutes les interrelations avec les collègues, les partenaires, les enfants, les parents ;

Dans tous les lieux que chacun est susceptible de fréquenter dans le cadre de ses fonctions, qu'il s'agisse d'un lieu physique ou d'un espace virtuel (cyberespace, tel que Facebook et autres médias sociaux).

3. Rôles et responsabilités

3.1 Responsabilités individuelles

Il est du devoir de chacun dans son rôle respectif au CPE :

- De faire preuve de civilité dans ses relations avec autrui en intégrant dans ses relations : respect, collaboration et intégrité ;
- De porter un regard critique sur son propre comportement et son impact sur les autres afin d'y apporter les correctifs nécessaires et requis;
- 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 de son supérieur, d'une personne en autorité 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.

3.2 Responsabilités de la direction

En plus de leurs responsabilités individuelles, la direction a également l'obligation :

- De diffuser, de faire connaitre le présent code de civilité ;
- D'établir clairement les attentes sur le comportement attendu dans le milieu de travail et au CPE ;
- De gérer les écarts de comportement ;
- D'intervenir lorsque les tensions créent des situations d'inconfort et nuisent aux relations de travail;
- D'appliquer et faire respecter le présent code de civilité.

4. Le code de civilité

Le langage abusif, les gestes et les actions visant à dénigrer ou à blesser une autre personne ou le service de garde ne sont pas tolérés.

Au CPE Les p'tits flots/ Ancrage, nous demandons :

- De respecter toutes les personnes, la différence, ses engagements et la confidentialité des renseignements ;
- De collaborer adéquatement avec toutes les personnes ;
- D'entrer en contact de façon courtoise et entretenir de bonnes relations ;
- D'agir avec intégrité ;
- De faire preuve d'empathie, d'ouverture et d'écoute face aux autres ;
- De communiquer avec délicatesse, tact, diplomatie et respect ;
- De dire les choses telles qu'elles sont, de façon juste, appropriée en se basant sur les faits ;
- De faire preuve d'attention et d'écoute face aux autres ;
- D'assister les personnes, lorsque nécessaire.

5. Exemples de marques de civilité et de marques d'incivilité

MARQUES DE CIVILITÉ	**MARQUES D'INCIVILITÉ (VERBALE, PHYSIQUE, COMPORTEMENTALE, SEXUELLE)**
Utiliser les formules de politesse de base, telles que bonjour, merci, s'il vous plait, etc. Frapper à la porte avant d'entrer.	Propos négatif au travail et/ou sur les médias sociaux. Dénigrer le CPE et/ou ses décisions sur les réseaux sociaux. De façon inappropriée, faire des avances, allusions ou remarques à connotation sexuellement, déshabiller du regard …
Valoriser les bons coups de ses collègues.	Fausses accusations à l'égard de collègues.
Se montrer accueillant et mettre	Commérage, médisance, rumeurs, créer des clans.

les gens à l'aise.	
Ranger le matériel à l'endroit prévu, maintenir la propreté.	Refuser d'aider, retenir l'information. Attitudes négatives, attitudes condescendantes.
Être ouvert à un point de vue différent du sien, être flexible.	Regard déplaisant, ton de voix impatient ou fort, bruit, gestes brusques.
Se montrer attentif au message de l'autre.	Reproche à une personne devant un groupe.
Débattre les idées plutôt que combattre les individus qui les expriment.	Ignorer ou exclure une personne. Mépris à l'égard de collègues.
Tutoyer seulement après avoir eu l'autorisation de la personne.	Refus de respecter les règles ou l'autorité / insubordination.
Assumer ses erreurs et agir pour les réparer.	Moqueries – sarcasmes – manque de discrétion – couper la parole.
Être ponctuel.	Arriver en retard (réunion, horaire de travail, pause).

6. Mécanisme de traitement des incivilités

La direction du CPE Les p'tits flots /Ancrage doit prendre les dispositions nécessaires afin de faire cesser tout

Pour ce sentir dans un état de bien-être et accomplir un travail productif et fructueux, tout en contribuant à la vie dans notre communauté, il faut savoir communiquer et rester authentique.

La communication, ça se passe aussi à l'intérieur de nous !

Utiliser notre cerveau diplomate

Le cerveau « primate » a pour fonction de nous protéger et de réagir rapidement aux situations. Le cerveau « diplomate » relativise et analyse les situations dans leur contexte. C'est là où prennent naissance nos opinions personnelles et où se construisent le plaisir et le bonheur. C'est celui qu'il faut développer et utiliser dans la communication.

geste d'incivilité. S'il y a lieu, elle assure de faire réparer le préjudice subi par la personne plaignante et de sanctionner la conduite répréhensible par la personne fautive.

Si le membre du personnel est reconnu avoir commis des inconduites, des gestes d'incivilité, la direction doit assurer le suivi approprié au sujet de mesures administratives et/ou disciplinaires qui s'imposent.

S'il s'agit d'un parent, d'un bénévole, la personne mise en cause qui est reconnue comme ayant commis des gestes d'incivilité doit être rencontrée par la direction qui appliquera une démarche d'intervention graduée pouvant aller jusqu'au bris de contrat. En cas de situations extrêmes, le bris du contrat de garde est immédiat (ex : Propos diffamatoires ou menaces sur les réseaux sociaux envers un membre du personnel ou le CPE)

******* Aucun geste de violence n'est toléré qu'il soit verbal, physique ou virtuel.

Référence des documents utilisés

Revue Sans Pépins publiée par ASSTSAS, de mars 2016
ASSTASAS, Dossier, violence au travail, OP VOL. 38 NO 4 2015
Conférence (PPT) ASSTSAS, webinaire, juin 2015
ASSTASAS, Dossier, colloque, OP VOL. 37 NO 3 2014
Service juridique de l'AQCPE
CPE-BC de Matane.

Accusé de réception du code de civilité du CPE Les p’tits flots _____

Par la présente, je, _____, confirme avoir pris connaissance du présent code de civilité du CPE Les p’tits flots/Ancrage et je consens à le respecter dans son intégralité. De plus, je comprends que ce présent code de civilité fait partie intégrante du manuel d’employé et de la Régie interne du CPE Les p’tits flots/Ancrage.

En foi de quoi, j’ai signé en tant que ☐ parent utilisateur

☐ Et/ou employé

le : _____
Date

_____ _____
Nom Signature

Adoptée en CA le 30 mai 2023

Mise à jour le 26 juin 2024 (adoptée par le CA)