



**La civilité au travail,
c'est aussi une question de prévention !**

Josianne Brouillard, conseillère
23 janvier 2018

Votre association sectorielle paritaire

L'ASSTSAS se consacre exclusivement à la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.



Créée en 1979 en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (SST), l'ASSTSAS est un organisme sans but lucratif.

Son financement provient de la cotisation perçue auprès de tous les employeurs du secteur de la santé et des services sociaux par la CNESST.

C'est pourquoi la plupart de ses produits et services sont gratuits pour sa clientèle ou disponibles à un prix compétitif !

Objectif de la rencontre

Reconnaître les comportements d'incivilité, l'effet de ces comportements et les moyens d'intervention possibles afin de favoriser le bien-être au travail.

ASSTSAS

3

Plan de la rencontre

- Quelques définitions
- Exemples d'incivilité
- Conséquences de l'incivilité
- Facteurs de risque organisationnels et personnels
- Rôles de l'employeur et des employés
- Rôle du comité paritaire en santé et sécurité du travail (CPSST)
- Références
- Conclusion

ASSTSAS

4

A slide with a white background and a vertical bar on the left composed of several colored segments (red, dark red, light red, olive green, dark brown, grey, and red). The main text is in red and black.


Santé psychologique

Facteurs de risque organisationnels, CGSST

Selon la Chaire de gestion en santé et sécurité du travail de l'Université Laval, il existe des facteurs de risques à la santé psychologique qui peuvent être liés à l'organisation et à l'individu.

Parmi les facteurs de risques liés à l'organisation, on retrouve la qualité des relations interpersonnelles suivantes :

- relations avec les collègues
- relations avec le superviseur
- relations avec la clientèle



ASSTSAS

6



Définition de la santé par l'OMS

L'Organisation Mondiale de la Santé définit la santé
comme suit (depuis 1946)

*La santé est un état de complet bien-être physique,
mental et social et ne consiste pas seulement
en une absence de maladie ou d'infirmité.*

ASSTSAS 8

Définition de l'incivilité

Anderson et Pearson (1999)

- Des traitements interpersonnels négatifs à faible intensité où l'intention de nuire est ambiguë (l'intention de nuire par l'acteur n'est pas claire) et qui vont à l'encontre des normes de respect mutuel en milieu de travail.
- Les comportements d'incivilité réfèrent à des comportements impolis, grossiers, discourtois et font preuve d'un manque de considération pour autrui (ex. : interrompre, faire des remarques désobligeantes, utiliser un ton condescendant, etc.).

ASSTSAS

9

Définition du harcèlement psychologique

Loi sur les normes du travail, art. 81.18.

- Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » 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. 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. »



ASSTSAS

10

Définition du harcèlement psychologique

Loi sur les normes du travail, art. 81.19.

« Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. »

(en vigueur depuis le 1^{er} juin 2004)



11

ASSTSAS

Exemples d'incivilité

- Commérage ou médisance
- Rumeurs
- Ne pas proposer son aide
- Regard déplaisant
- Ton de voix impatient ou fort
- Faire du bruit
- Gestes brusques
- Attitude condescendante
- Attitude négative
- Langage grossier, impoli
- Faire un reproche à une personne devant un groupe
- Utilisation de médias sociaux en contexte inapproprié
- N'assume pas ses erreurs
- Retient des informations
- Peu tolérant d'un rythme de travail différent
- Créer des clans
- Ignorer un collègue
- Exclure un collègue

12

ASSTSAS

Conséquences possibles de l'incivilité

Effets/réactions immédiates	Effets à court terme	Effets à long terme
Adoption de comportements d'incivilité (pour rendre la pareille)	Diminution de la capacité à récupérer après une journée de travail	Augmentation de l'intention de quitter
Augmentation du doute de soi, de la passivité	Diminution de la satisfaction au travail	Diminution de l'engagement et de la prestation au travail
Augmentation des émotions négatives	Augmentation de la détresse et diminution du bien-être	Augmentation du risque d'épuisement professionnel

13

ASSTSAS

Facteurs de risque liés aux comportements d'incivilité

Individuels

- Affectivité et émotions négatives
- Difficultés au niveau de la communication et/ou de la collaboration
- Manque d'habiletés sociales

Organisationnels

- Absence de lignes directrices en regard de la civilité au travail
- Exigences liées à la tâche (ex. : opération chirurgicale)
- Conflits interpersonnels non gérés

14

ASSTSAS

Sources d'incivilité dans le réseau de la santé

- Collègues
- Gestionnaires/chefs d'équipe
- Clients/résidents
- Visiteurs



Source : Elmblad et al., 2014, Sirota, 2007

ASSTSAS

15

Sources d'incivilité dans le réseau de la santé

- L'intensité de l'incivilité peut varier en fonction de ces différentes sources.
- Les effets d'un comportement d'incivilité seront plus importants s'ils proviennent d'un autre membre de l'organisation ou d'une personne dont le statut hiérarchique est supérieur que d'une personne externe à l'organisation.

ASSTSAS

16

Interprétation d'une attitude

Notre perception d'un comportement, d'un geste ou d'une parole peut être influencée par les éléments suivants :

- Notre éducation
- Notre culture
- Nos valeurs
- Le contexte (changement, compréhension des rôles et des responsabilités)
- Notre relation avec l'autre

17

ASSTSAS

Définition de la civilité

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.

18

ASSTSAS

Définition de la civilité

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.



ASSTSAS

19

Exemples de civilité

- Féliciter un collègue pour un travail accompli ou sa façon de réaliser une tâche
- Être de bonne humeur/attitude positive
- Être ponctuel aux réunions
- Tenter de minimiser le bruit
- Remettre les articles/équipements au bon endroit
- Répondre aux courriels et aux messages téléphoniques avec célérité
- Maintenir l'environnement de travail propre et en ordre

ASSTSAS

20



Employeur

Rôles, responsabilités et obligations

- Établir des moyens de prévention de l'incivilité :
 - produire une politique de civilité et la faire connaître
 - établir un code d'éthique et de civilité
 - gérer les conflits

- Respecter les obligations légales :
 - Loi sur la santé et la sécurité du travail, art. 9 et art. 51
 - Charte des droits et liberté de la personne, art. 46
 - Code civil du Québec, art. 2087
 - Loi sur les normes du travail, art. 81.18 et art. 81.19

22

ASSTSAS

Gestionnaires

Rôles, responsabilités et obligations

- Faire connaître et faire respecter les moyens de prévention établis à la politique
- Énoncer les comportements attendus
- Énoncer les comportements non-tolérés
- Intervenir et faire cesser tout comportement d'incivilité
- Se poser la question « pourquoi y a-t-il incivilité ? »
- Gérer les conflits
- Agir à titre de modèle
- Ne pas céder face aux leaders négatifs influents dans l'organisation
- Organiser des entretiens avec les personnes qui quittent l'organisation afin de comprendre la raison de leur départ

ASSTSAS

23

Employés

Rôles, responsabilités et obligations

- Respecter les moyens de prévention de l'incivilité établis par l'employeur (politique, code de civilité)
- Être conscient de « comment j'agis » avec les autres
- Ne pas tolérer un comportement d'incivilité
- Dénoncer l'incivilité vécue ou observée (témoin)
- Agir avec civilité

ASSTSAS

24

CPSST Rôle et responsabilités

- Identifier les risques associés à l'incivilité
- Prévoir, dans le plan d'action en prévention, des activités de prévention en santé psychologique
- Créer un sous-comité au CPSST pour la promotion de la civilité
 - activités dans les équipes de travail pour les moyens d'intervention en cas d'incivilité
 - mesures d'auto-évaluation de la civilité au travail

25

ASSTSAS

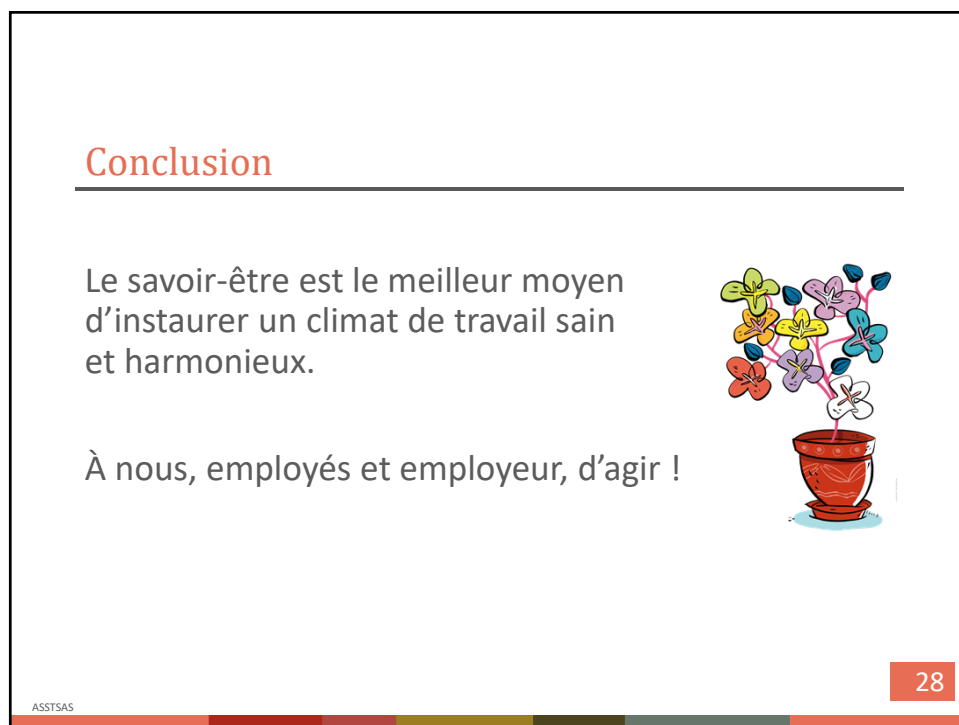
Stratégies d'intervention en cas d'incivilité

- 1) Éviter de le prendre personnel
- 2) Rencontrer la personne concernée pour lui en parler :
 - Choisir le bon moment
 - Choisir le lieu (discret)
 - Rapporter des faits
 - Utiliser le « je »
 - Établir une entente
 - Revenir sur l'entente, en cas de répétition

Si la situation se reproduit, documenter avec des faits et rencontrer le gestionnaire pour lui en parler

26

ASSTSAS



Références

- Gerlanda Cacciatore, Ph.D. (c), Psy.D. (c)
- Ordre des conseillers et des conseillères en ressources humaines agréés, l'ABC de la civilité en milieu de travail
- Chaire de gestion en santé et sécurité du travail de l'Université Laval
- CFC Dolmen
- Lesaffaires.com
- Pr. Chantal Aurousseau
- Guidroz, A. M., Burnfield-Geimer, J. L., Clark, O., Schwetschenau, H. M., Jex, J. M. (2010). The nursing incivility scale: Development and validation of an occupation-specific measure. *Journal of Nursing Measurement*, 18 (3), 176-200.
- Leonard, M., Graham, S. & Bonacum, D. (2004). The human factor: The critical importance of effective teamwork and communication in providing safe care. *Quality and Safety in Healthcare*, 13 (Suppl. 1), 85-90.

29

ASSTSAS

Références (suite)

- Sirota, T. (2007). Nurse/Physician relationships: Improving or not? *Nursing*, 37, 52-56.
- Osatuke, K., Moore, S. C., Ward, C., Dyrenforth, S. R. & Belton, L. (2009). Civility, Respect, Engagement in the Workforce (CREW). *The Journal of Applied Behavioral Science*, 45(3), 384-410.
- Laschinger, H. K. S., Leiter, M. P., Day, A., Gilin-Oore, D., & Mackinnon, S. P. (2012). Building empowering work environments that foster civility and organizational trust. *Nursing Research*, 61, 316-325.
- Leiter, M. P., Day, A., Gilin-Oore, D., & Laschinger, H. K. S. (2012). Getting better and staying better: assessing civility, incivility, distress, and job attitudes one year after a civility intervention. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17, 425-434.

30

ASSTSAS

Références (suite)

- Leiter, M. P., Laschinger, H. K. S., Day, A., & Gilin-Oore, D. (2011). The impact of civility interventions on employee social behavior, distress, and attitudes. *Journal of Applied Psychology*, Electronic Pre-publication, Jul 11, 2011, doi:10.1037/a0024442
- Nicholson, T., & Griffin, B. (2015). Here today but not gone tomorrow: Incivility affects after-work and next-day recovery. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20, 218-225.
- Martin, R. J., & Hine, D. W. (2005). Development and validation of the Uncivil Workplace Behavior Questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 477-490. doi:10.1037/1076-8998.10.4.477
- Meterko, M., Osatuke, K., Mohr, D., Warren, N., & Dyrenforth, S. (2007, August). Civility: The development and psychometric assessment of a survey measure. Paper presented at the Academy of Management, Philadelphia, PA.

31

ASSTSAS

Crédits et remerciements

- Photographies et illustrations
 - <https://pixabay.com>
 - <https://www.pexels.com>



▪ Paul Bordeleau

32

ASSTSAS

Information

- **asstsas.qc.ca**
 - Téléchargement gratuit des publications, dossiers thématiques, calendrier des formations, liens utiles, etc.
- **OP (Objectif prévention) et Sans pépins**
 - Articles de référence, projets réalisés dans les établissements, nouveautés en SST, etc.
- **ASSTSAS Infos**
 - Bulletin électronique (Abonnement gratuit)
- **Centre de références et de documentation**
 - Réponse personnalisée à vos besoins d'information en SST : info@asstsas.qc.ca

ASSTSAS

33

Pour obtenir nos services



Visitez notre site
asstsas.qc.ca

Communiquez avec votre
conseiller attitré
[asstsas.qc.ca/
asstsas/notre-equipe.html](http://asstsas.qc.ca/asstsas/notre-equipe.html)

Adressez-nous une
demande paritaire
info@asstsas.qc.ca

ASSTSAS

34

• **Josianne Brouillard**
Conseillère
jbrouillard@asstsas.qc.ca
Tél. : 514 253-6871, poste 247

Montréal
5100, rue Sherbrooke Est,
Bureau 950
Montréal, H1V 3R9
Tél. : 514 253-6871
ou 1 800 361-4528

Québec
260, boul. Langelier
Québec, G1K 5N1
Tél. : 418 523-7780
ou 1 800 361-4528

En ligne
asstsas.qc.ca