

L'incivilité réfère à des comportements impolis, grossiers, discourtois et qui font preuve d'un manque de considération pour autrui (Pearson 1999).

Ceci peut se manifester par l'utilisation d'un langage grossier ou en élevant le ton, lorsque l'on répand des rumeurs ou que l'on entretient des préjugés. Regarder de « travers », mais aussi ignorer une collègue, refuser de l'aider ou simplement ne pas lui dire « bonjour » sont autant de comportements incivils. L'incivilité prend donc plusieurs formes et mène souvent à une escalade.

**L'incivilité n'a pas sa place  
dans un milieu de travail, restons vigilants!**

Nous avons tous un rôle à jouer pour conserver un milieu de travail agréable et sain. Personne n'est à l'abri du risque d'être incivil. Être conscient de ses propres agissements envers les autres permet de les ajuster. L'exercice suivant favorise une autoréflexion sur vos comportements au travail.

## Objectifs

Cette fiche d'animation est conçue pour les gestionnaires de CPE/BC. L'activité a pour principal objectif d'accompagner le personnel à prendre conscience de leurs propres pratiques inciviles au travail. Plus précisément, la fiche d'animation vise à :

1. Sensibiliser les gestionnaires de CPE/BC et les employées du réseau de la petite enfance aux impacts de l'incivilité ;
2. Conscientiser les gestionnaires de CPE/BC et les employées du réseau de la petite enfance au rôle qu'ils peuvent jouer pour éliminer l'incivilité dans leur milieu de travail.

## Préparation

1. Prendre connaissance du contenu de la fiche d'animation
2. Planifier un moment d'environ 1 heure pour réaliser l'activité
3. Réfléchir à des stratégies d'animation appropriées au contexte du CPE/BC (réflexion individuelle, en sous-groupe, collective, travail préparatoire, etc.)

## Déroulement suggéré

1. Introduire le thème et nommer les objectifs de l'activité à l'équipe de travail
2. Donner la définition de l'incivilité et demander aux participantes de nommer des exemples de comportements incivils
3. Utiliser l'outil Échelle du harcèlement psychologique au travail afin de démontrer que :
  - La ligne est mince entre les différents niveaux de l'échelle
  - L'incivilité mène souvent à du harcèlement psychologique
  - Le CPE/BC se préoccupe de l'incivilité pour maintenir un milieu de travail sain
4. Rappeler les politiques ou procédures ou code de vie du CPE/BC reliés à l'incivilité
5. Remettre la fiche Activité sur l'incivilité au travail à chacune des participantes
6. Demander aux participantes de lire les questions et d'y répondre de façon individuelle
7. Répondre aux questions d'éclaircissement sur l'activité, s'il y a lieu
8. En plénière, à celles qui veulent s'exprimer, demander comment elles ont vécu l'exercice, ce qui les étonne, ce qu'elles ont appris, etc.
9. Conclure en soulignant les mécanismes du CPE/BC lorsqu'un membre du personnel a besoin d'aide ou d'accompagnement

## Soutien à l'activité

On a tous fait preuve d'incivilité à un moment ou à un autre. Ici l'animatrice peut nommer quelques exemples de la liste ci-dessous. Ensuite, elle demande aux participantes « Pensez à une situation où vous avez eu un comportement incivil. »

### Exemples d'incivilité :

- Lever le ton pour exprimer une frustration ou son opinion
- Refuser d'écouter les arguments ou le point de vue des autres
- Utiliser un langage inapproprié (grossier, vulgaire, sexiste, etc.)
- Répandre des rumeurs sur des collègues, la DG, des membres du CA ou des parents
- Entretenir des préjugés
- Ignorer une collègue
- Refuser d'aider une personne ou ne pas collaborer avec elle
- Ne pas dire bonjour
- Ne rien dire, mais regarder l'autre avec mépris, faire « une face » ou un bruit de désapprobation
- Faire des blagues qui créent un malaise
- Parler en même temps que quelqu'un d'autre
- Regarder son cellulaire pendant une rencontre d'équipe
- Etc.

### L'animatrice donne les consignes suivantes :

#### 1. Décrire la situation en s'appuyant sur les faits

- Endroit
- Avec qui
- En présence de qui (témoin)
- Ce que vous avez fait ou dit
- Ce que l'autre a fait ou dit

#### 2. Écrire comment je me suis sentie :

- a. Juste avant que la situation ne se produise
- b. À la suite de l'événement

Ex. réactions physiques, vos émotions, vos pensées, etc.

#### 3. Énumérer les effets de mon comportement incivil sur l'autre

Ex. : susciter des réactions défensives de fuite ou d'attaque ou des émotions négatives (colère, dégoût, tristesse, etc.), détresse psychologique, baisse de motivation, ne collabore plus avec vous, etc.

#### 4. Se demander :

##### Pourquoi ai-je réagi de la sorte ?

Identifiez le déclencheur de votre comportement incivil ; qu'est-ce qui a fait que votre comportement a basculé vers l'incivilité ? Puis, analysez pourquoi ce déclencheur a eu autant d'impact sur vous. Lequel de vos besoins n'a pas été répondu ?



## 5. Se demander : Dans cette situation, comment aurais-je pu faire autrement ?

Si vous aviez à réécrire cette situation afin que votre comportement d'incivilité ne se produise pas, comment se déroulerait-elle ? Comment agiriez-vous ? Que feriez-vous de différent pour répondre à votre besoin ?

Exemples d'actions qui peuvent être prises :

- Valider mes perceptions pour ne pas tenir pour acquis, interpréter ou prêter des intentions
- Communiquer ce que je ressens
- Être transparente dans l'information que je transmets
- Apprendre à mieux communiquer
- Parler de mon mécontentement avec la personne avant qu'il ne tourne en frustration
- Parler de ma surcharge de travail avec mon gestionnaire
- Me donner des moyens pour gérer mon stress
- M'assurer que mes propos ne blessent pas l'autre
- Être plus attentive aux autres
- Reconnaître mes propres états d'âme, mes émotions
- Arriver reposée au travail
- Traiter l'autre avec respect, même si je n'ai pas les mêmes croyances ou valeurs
- Rester calme et courtois en toute situation
- Résister au « œil pour œil, dent pour dent »
- Être respectueuse des règles établies (ex. : être à l'heure, remettre l'équipement au bon endroit, maintenir le lieu de travail propre, respecter les tours de parole, etc.)

- Maintenir des relations harmonieuses au travail
- Assumer mes erreurs
- Être inclusive avec mon ou mes collègues
- Si la situation se reproduit après en avoir parlé à la personne concernée, documenter les faits et en aviser mon gestionnaire, CA ou syndicat, selon la situation
- Ne pas participer aux commérages
- Établir une entente avec l'autre
- Avoir une attitude constructive
- Respecter les divergences d'opinions, les différents points de vue, etc.
- Faire part de mes besoins
- Autres :

## 6. Choisir une ou deux pratiques à mettre en place pour m'assurer que l'incivilité ne fasse plus partie de mes comportements

Souligner qu'il est important de ne choisir qu'une ou deux pratiques à réaliser à la fois pour ne pas se décourager et atteindre l'objectif d'amélioration que l'on se fixe.

## 7. Nommer un besoin de soutien pour y parvenir

Ex. : formation, coaching, accompagnement, ressource de soutien, programme d'aide aux employés (PAE), etc.

Ce document est tiré de l'initiative de l'AQCPE « [dipersilentrelesdents.com](http://dipersilentrelesdents.com) », un projet révélateur qui souhaite mettre en lumière les comportements de harcèlement psychologique et d'incivilité et informer à la fois employés et employeurs sur leur pouvoir d'agir.

Parce que chacun d'entre nous est témoin d'incivilité ou de harcèlement à un moment ou un autre et chacun réagit différemment. (Un peu comme l'orsque l'on voit une personne avec une brindille de persil coincée entre les dents, il est difficile de savoir comment réagir.)

L'objectif ultime ? Encourager les milieux de travail à être exempts de harcèlement !



Ce projet est réalisé grâce au soutien financier de la CNESST par son [Programme visant la lutte contre le harcèlement psychologique ou sexuel dans les milieux de travail.](#)