



- *Le code de conduite et de civilité doit être à l'image de votre commerce. Il est important de traduire les valeurs retenues en attitudes et les comportements concrets, de façon simple.*
- *Voici un gabarit d'un code de conduite et de civilité qui présente, pour chaque section, un exemple de contenu.*
- *Une fois votre contenu adapté et finalisé, n'oubliez pas de supprimer les boîtes de dialogues comme celle-ci et les phrases « Exemple de contenu : » avant la diffusion du document.*

Préambule

Exemple de contenu :

Le code de conduite et de civilité de _____ est un énoncé d'attitudes et de comportements associés au savoir-vivre, que nous encourageons pour maintenir un milieu de travail respectueux, harmonieux et efficace.

Tous(toutes) les employé(e)s de _____, toutes catégories d'emploi confondues, doivent respecter ce code dans leurs activités internes et externes liées au travail. De fait, pour que le code de conduite et de civilité génère les résultats escomptés, l'adhésion de chaque employé(e) et son engagement à le respecter et le promouvoir quotidiennement dans le cadre de son travail sont essentiels.

Au-delà des tâches à effectuer, ce sont la qualité des relations interpersonnelles et la façon dont chacun collabore avec ses collègues qui influencent le climat de travail.

Objectifs

Exemple de contenu :

- **Susciter une réflexion individuelle et collective sur le respect et la civilité en milieu de travail.**
- **Instaurer une culture de respect et de courtoisie dans les échanges quotidiens.**

Comportements à adopter et à éviter

- *Dans cette section, l'organisation détermine au maximum quatre valeurs qu'elle désire mettre en lumière dans le cadre de ce code et de civilité.*
- *Pour chaque valeur retenue, l'organisation identifie les comportements à adopter et à éviter au quotidien envers les collègues, client(e)s, fournisseurs, etc.*

Exemple de contenu :

La civilité est bien plus que d'être simplement poli(e) et courtois(e). Il s'agit de considérer les autres et d'être ouvert(e) à eux, de communiquer respectueusement, d'adopter des comportements qui favorisent la collaboration et l'harmonie. Nous reconnaissons que chaque employé(e), par l'adoption des comportements recherchés, contribue au maintien d'un milieu de travail respectueux, harmonieux et efficace.

Nous, les employé(e)s de _____ valorisons le respect, la collaboration, l'ouverture et l'établissement d'une communication efficace entre nous et avec la gestion.

Agir avec respect au quotidien dans notre commerce, c'est :

1. Être courtois(e) et poli(e)
2. Considérer les opinions des autres
3. Utiliser un ton de voix convenable
4. Respecter la hiérarchie
5. Être ponctuel(le)

Agir avec collaboration au quotidien dans notre commerce, c'est :

1. S'entraider entre collègues
2. Être positif(ve) et réceptif(ve)
3. Développer son autonomie à la suite de la collaboration
4. Partager ses idées et ses connaissances
5. Être consciencieux(se)

Agir avec ouverture au quotidien dans notre commerce, c'est :

1. Accepter les changements et s'y adapter
2. Respecter les goûts et les coutumes des autres
3. Donner la chance aux autres de s'exprimer
4. Être capable d'en venir à un compromis en cas de conflit
5. Respecter les divergences d'opinions

Communiquer efficacement au quotidien dans notre commerce, c'est :

1. Avoir une bonne écoute, être réceptif(ve)
2. S'assurer que le message est bien compris
3. Avoir de l'empathie
4. Partager l'information à temps
5. Adopter un ton de communication agréable

Agir avec respect, c'est éviter :

1. De critiquer les autres
2. De faire du sarcasme
3. De pratiquer le jugement et les sous-entendus
4. De lancer ou alimenter des rumeurs
5. De s'attribuer la réalisation du travail d'un.e autre

Agir avec collaboration, c'est éviter :

1. De s'isoler
2. D'être condescendant(e) ou arrogant(e)
3. De se montrer indisponible pour ses collègues
4. D'agir de manière individualiste
5. De créer des conflits interpersonnels

Agir avec ouverture, c'est éviter :

1. D'entretenir des préjugés
2. De ne pas écouter les autres
3. D'être sur la défensive
4. De tenir à ses idées à tout prix de ne pas essayer de bien comprendre les changements qui se produisent

Communiquer efficacement, c'est éviter :

1. De parler avec agressivité
2. De faire des commentaires négatifs non constructifs et des remarques désobligeantes
3. De communiquer la mauvaise information ou négliger de mentionner l'information pertinente
4. D'adopter un comportement provoquant
5. De s'isoler

Actions à entreprendre en cas d'inconduites ou d'incivilités répétées

Exemple de contenu :

■ *L'organisation doit déterminer les étapes d'intervention qu'elle désire mettre en place.*

- Il est suggéré à l'employé(e) qui se sent victime d'une inconduite ou d'une incivilité de communiquer avec la personne concernée pour lui parler de son comportement indésirable et de ses effets nuisibles ainsi que lui rappeler le code de conduite et de civilité en place dans le commerce.
- Si le comportement ne change pas, l'employé(e) peut parler une seconde fois à la personne au comportement indésirable. Si celui(celle)-ci persiste, l'employé(e) peut en parler avec son(sa) gestionnaire.
- Le(la) gestionnaire rencontre la personne au comportement présumé discourtois pour lui demander sa version des faits, lui signifier l'importance de la civilité, lui rappeler le code et clarifier ses attentes. Selon la situation et l'ouverture des personnes en cause, le(la) gestionnaire peut ensuite inviter l'employé(e) plaignant(e) et faciliter le dialogue entre les deux personnes pour qu'elles arrivent à s'entendre directement.
- Le(la) gestionnaire fait un suivi pour s'assurer que la situation est résolue. Sinon, le(la) gestionnaire doit prendre les **mesures nécessaires** pour faire cesser les inconduites ou les incivilités avant que la situation se détériore encore plus.

■ *À déterminer clairement dans le code*