


Introduction au respect en milieu de travail

Guide du participant



TOUS DROITS RÉSERVÉS. Le présent guide contient du matériel protégé par les lois et les traités internationaux et fédéraux sur le droit d'auteur. Toute réimpression ou utilisation non autorisée de ce matériel est interdite. Aucune section de ce guide ne doit être reproduite ou transmise dans quelque forme ou par quelque moyen électronique ou mécanique que ce soit, y compris par photocopie, enregistrement ou tout système de stockage et de récupération d'information sans la permission écrite [ou un avis électronique] de son auteur.

Introduction
au respect en
milieu de
travail



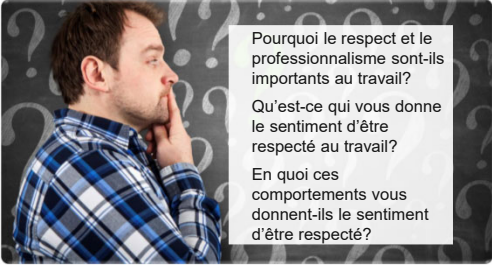
Solutions Mieux-être
LifeWorks

Confidentiel - Ne pas distribuer.

1

1

Déclencheur de réflexion



Pourquoi le respect et le professionnalisme sont-ils importants au travail?
Qu'est-ce qui vous donne le sentiment d'être respecté au travail?
En quoi ces comportements vous donnent-ils le sentiment d'être respecté?

Solutions Mieux-être
LifeWorks

Confidentiel - Ne pas distribuer.

2

2

Objectifs d'apprentissage



À la fin de la séance, les participants auront acquis une meilleure compréhension de ce qu'est le respect au travail, et pourront :

- reconnaître les signes de discrimination et de harcèlement;
- évaluer les répercussions de l'incivilité et du harcèlement au travail;
- appliquer des stratégies pour communiquer leurs préoccupations de manière constructive;
- définir les responsabilités de chacun de favoriser le respect au travail.

Solutions Mieux-être
LifeWorks


Confidentiel - Ne pas distribuer.

3

3

Programme

- Comprendre ce qu'est le respect et la civilité au travail
- Harcèlement
- Promouvoir le respect et la civilité au travail
- Communiquer nos préoccupations



Solutions Mieux-être
LifeWorks

Confidentiel - Ne pas distribuer.

4

4

Comprendre ce qu'est le respect et la civilité au travail



Solutions Mieux-être
LifeWorks

Confidentiel - Ne pas distribuer.

5

5

Civilité et respect



CIVILITÉ

Norme de communication interpersonnelle et de comportement qui se caractérise par le **respect, la retenue et la considération** à l'égard des autres en toutes circonstances.



INCIVILITÉ

Paroles ou actes apparemment sans conséquence et irréfléchis qui contreviennent aux normes habituelles de conduite au travail. L'intention de blesser n'est pas toujours présente.

Pearson et Porath

Solutions Mieux-être
LifeWorks

Confidentiel - Ne pas distribuer.

6

6

Exemples d'incivilité

- Former des cliques, colporter des rumeurs ou exclure une personne des activités sociales
- Ne pas dire bonjour, s'il vous plaît ou merci
- dont une personne a besoin pour faire son travail
- Rouler des yeux lorsque d'autres personnes parlent
- Réprimander ou dénigrer une personne
- Interrompre quelqu'un de façon répétée
- Prendre un ton sarcastique ou condescendant
- Utiliser un langage déplacé qui manque de professionnalisme

L'incivilité peut dégénérer en harcèlement ou en discrimination

7

Coût de l'incivilité et du harcèlement Statistiques mondiales

- 62 % des travailleurs interrogés de par le monde ont affirmé avoir été traités rudement au moins une fois par mois.
- 45 % ont été la cible d'intimidation au travail.
- 66 % ont avoué avoir connu une baisse de rendement.
- 38 % ont volontairement diminué la qualité de leur travail.
- 12 % ont dit avoir démissionné en raison d'incivilité à leur endroit.

Sources :
Working Conditions in a Global Perspective, Joint ILO-Eurofound report, 2019
The Hidden Toll of Workplace Incivility, McKinsey Quarterly, Dec 2016

8

Harcèlement



9

Violence et harcèlement en milieu de travail

« Une série de comportements et de pratiques inacceptables ou de menaces de tels comportements, qu'ils se produisent une seule fois ou de manière répétée, qui visent, entraînent ou sont susceptibles d'entraîner un préjudice **physique, psychologique, sexuel** ou **économique**, et qui comprend la violence et le harcèlement fondés sur le sexe. »



Solutions Mieux-être
LifeWorks

Confidentiel - Ne pas distribuer. 10

10

Types de harcèlement

Harcèlement fondé sur la discrimination

Harcèlement fondé sur une *caractéristique personnelle protégée* :

- Race
- Origine nationale ou ethnique
- Couleur de la peau
- Religion
- Âge
- Sexe et orientation sexuelle
- Identité ou expression de genre
- État matrimonial
- Situation familiale

Harcèlement sexuel

« Un comportement à caractère sexuel qui est malvenu et offensant pour son destinataire. »

Pour qu'il y ait harcèlement sexuel, ces deux conditions doivent être réunies :

1. Échange de faveur : lorsqu'un avantage est conditionnel à ce que la victime accepte d'accorder des faveurs à caractère sexuel.
2. Environnement de travail hostile : le comportement crée des conditions intimidantes ou humiliantes pour la victime.

- Organisation internationale du Travail

Solutions Mieux-être
LifeWorks

Confidentiel - Ne pas distribuer. 11

11

Exemples de harcèlement et de violence

Harcèlement fondé sur un motif illicite de discrimination

- Remarques et stéréotypes relatifs aux caractéristiques personnelles protégées
- Blagues discriminatoires

Harcèlement

- Isolement d'un membre de l'équipe
- Commentaires dérogatoires
- Plaisanteries
- Cyberharcèlement (utilisation de courriels, textos, etc.)

Ce qui n'est pas du harcèlement :

Conversations franches sur le rendement et évaluations du rendement

Gestion équitable et uniforme des employés

Malentendus et conflits en général

Solutions Mieux-être
LifeWorks

Confidentiel - Ne pas distribuer. 12

12

Comportements inacceptables

- Incivilité chronique
- Discrimination
- Harcèlement sexuel
- Harcèlement au travail
- Intimidation
- Persécution
- Violence ou menace de violence

Solutions Mieux-être
LifeWorks

Confidentiel - Ne pas distribuer.

13

13

Raisons pour lesquelles vos collègues gardent le silence

- Impuissance
- Crainte de ne pas être crus ou d'être ridiculisés
- Désir de maintenir le statu quo
- Doute quant au caractère délibéré du comportement
- Rejet par les collègues et les gestionnaires
- Représailles (congédiement, plafonnement professionnel)
- Réputation de « personne hypersensible », de « soupe au lait » ou de « fauteur de trouble »
- Commérages, divulgation d'information confidentielle et atteinte à la réputation

Solutions Mieux-être
LifeWorks

Confidentiel - Ne pas distribuer.

14

14

Exemples de harcèlement et de violence

Harcèlement sexuel

- Allusions à caractère sexuel
- Regards concupiscent
- Tentatives de contacts physiques ou sexuels
- Invitations répétitives et non désirées à des relations intimes

Violence

- Comportement menaçant : brandir le poing, détruire de l'équipement, lancer des objets
- Menaces écrites ou verbales
- Intimidation et persécution
- Agression physique : contact physique indésirable comme frapper ou donner des coups de poing

Solutions Mieux-être
LifeWorks

Confidentiel - Ne pas distribuer.

15

15

Communiquer nos préoccupations



Solutions Mieux-être
LifeWorks

Confidentiel - Ne pas distribuer.

16

16

Relations respectueuses au travail

Communiquer les préoccupations de manière constructive

- Expliquez à la personne pourquoi vous voulez lui parler.
- Décrivez votre **perception** de la situation.
- Décrivez le **comportement** précis sans porter de jugement ou critiquer la personne.
- Décrivez vos **sentiments** à l'égard de la situation.
- Précisez vos **attentes** et les mesures à prendre.
- Invitez l'autre personne à donner son **point de vue**.
- **Écoutez** activement.

Solutions Mieux-être
LifeWorks

Confidentiel - Ne pas distribuer.

17

17

Communiquer ses préoccupations de manière constructive : la formule gagnante

Communiquez de manière directe

C

L

É

S

Quel est...
Quel est votre réaction?

Quand...
Quelles sont les répercussions?
Que s'est-il passé?

Vite...
Décrivez le comportement qui vous préoccupe.
Quel changement voudriez-vous voir?

S'engager...
Est-ce quelque chose que tu peux faire à l'avenir?

Solutions Mieux-être
LifeWorks

Confidentiel - Ne pas distribuer.

18

18

Stratégie d'intervention :
La rengaine

Solutions Mieux-être
LifeWorks

Confidentiel - Ne pas distribuer.

19

19

Promouvoir le respect et la civilité au travail

Solutions Mieux-être
LifeWorks

Confidentiel - Ne pas distribuer.

20

20

Chacun a un rôle à jouer

- Entretenir des relations de travail civilisées et respectueuses
- Collaborer et résoudre le problème afin de désamorcer le conflit
- Consigner tout comportement inquiétant (dates, heures, témoins, etc.)
- Signaler un comportement nuisible (envers soi-même ou en tant que spectateur) ou une menace de violence
- Communiquer avec votre gestionnaire et le service des Ressources humaines.

Solutions Mieux-être
LifeWorks

Confidentiel - Ne pas distribuer.

21

21

Responsabilités de l'employé

Nous sommes responsables de notre comportement en tout lieu et en tout temps lorsque nous participons à des activités commerciales ou sociales à des fins professionnelles.


- Soirées du temps des Fêtes
- Dîners et pauses
- Voyages d'affaires
- Médias sociaux
- Équipes sportives de l'entreprise
- Événements sportifs

Solutions Mieux-être
LifeWorks Confidentiel - Ne pas distribuer. 22

22

Responsabilités de l'employeur

- Instaurer un environnement sécuritaire
- Mettre en œuvre une procédure de règlement des plaintes
- Gérer les problèmes dont il est raisonnablement conscient
- Aborder le sujet verbalement (mesure non documentée à l'interne)
- Déposer une plainte officielle (mesure documentée à l'interne)



Procédure externe : Le plaignant peut en tout temps déposer une plainte auprès de l'organe législatif compétent.

Solutions Mieux-être
LifeWorks Confidentiel - Ne pas distribuer. 23

23

Résumé

Rappel sur l'amélioration des relations interpersonnelles :

- Ce sont nos comportements qui forgent notre milieu de travail.
- Nous devons en tout temps être conscients de notre comportement et de ses répercussions.
- Tout est une question de respect.

Solutions Mieux-être
LifeWorks Confidentiel - Ne pas distribuer. 24

24

Accéder à votre programme d'aide aux employés et aux familles (PAEF)

Pour obtenir du soutien confidentiel et accéder à des ressources, communiquez avec votre PAEF au moyen de l'appli LifeWorks ou du portail se trouvant à l'adresse login.lifeworks.com.

Communiquez avec votre gestionnaire ou l'équipe des RH pour en savoir plus sur les ressources fournies par le PAEF de l'entreprise.



Solutions Mieux-être
LifeWorks

Confidentiel - Ne pas distribuer.

25
