



La civilité – Tous vers un environnement de travail sain

AEMQ



Assurances
Avantages sociaux



Notre mission

Trouver la meilleure façon
de protéger les actifs humains
et financiers de nos clients.

Lussier

Parmi les plus gros cabinets indépendants au Canada

700+
Employés

21
succursales

140 100
clients dont 110 000 individus,
30 000 entreprises et près de 100 groupes,
ordres et associations de professionnels

Partenariats
avec des fournisseurs spécialisés et des
assureurs majeurs permettant une couverture
mondiale des entreprises Québécoises

100 %
indépendant et détenu par des
intérêts Québécois

Notre offre globale

Notre Offre globale couvre l'ensemble des besoins des particuliers, des entreprises et des associations.

Notre équipe de conseillers travaille tous les jours en véhiculant les valeurs qui nous RELIE : **respect, empathie, loyauté, intégrité et entraide.**

Nous sommes reconnus pour l'expertise que nous apportons au service de nos clients avec une équipe composée de :

Courtiers généralistes et spécialisés, actuaires, conseillers spécialisés en ressources humaines et rémunération, cyber-spécialiste, placement de risques complexes, ingénieurs, préventionnistes, avocats.

Lussier

Entreprises

Assurance
de dommages

Avantages
sociaux

Particuliers

Assurance
de dommages

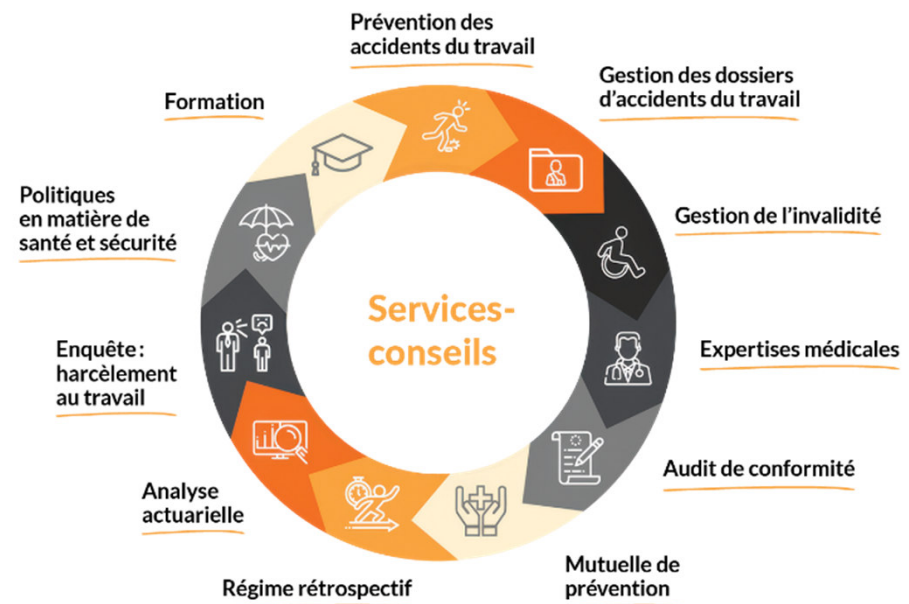
Assurance
vie et santé

Épargne et
planification
financière

Service
d'indemnisation

Santé et sécurité du travail

Nous sommes reconnus pour la réduction des risques et des coûts liés à la santé et à la sécurité au travail grâce à la qualité de notre travail de gestion et de prévention et à la justesse de nos recommandations.



Ordre du jour



Démystifier la notion de civilité

Explorer les différents comportements civils et incivils

Actions à mettre en place

Les conséquences de l'incivilité

Êtes-vous prêt ?



Un sourire ...
une **contagion**
émotionnelle !

Favorise les comportements
positifs : **empathie**,
gentillesse, **générosité**

Fait du bien au moral !

Civilité / Incivilité / Droit de gestion

EXPLORONS LES CONCEPTS

Civilité - Définition



Ensemble d'attitudes et de comportements valorisés par un groupe pour assurer le bien-être des membres. Ces attitudes et comportements sont teintés par des valeurs de politesse, de respect, de savoir-vivre, de courtoisie et de collaboration.

Civilité - Définition



Comportements civils

- ✓ Utiliser un langage courtois
- ✓ Répondre aux salutations des autres
- ✓ Commencer un courriel par bonjour et terminer par merci
- ✓ Ranger le poste de travail après utilisation
- ✓ Donner le crédit du travail à qui de droit
- ✓ Aider ses collègues dans leur travail
- ✓ Arriver à l'heure aux réunions

Incivilité - Définition



L'incivilité est un manquement aux règles élémentaires de vie en société (respect, collaboration, politesse, courtoisie, savoir-vivre) qui crée un inconfort important dans le milieu de travail et qui peut avoir **un impact négatif** sur le moral des personnes, l'efficacité, la productivité, la motivation et le climat en général.

Commis consciemment ou pas, ces manques de savoir-vivre peuvent donner à l'autre le sentiment de ne pas être respecté, voire d'être exclu. Bien qu'en apparence anodines, ces mauvaises manières peuvent embarrasser, blesser, et affecter la confiance en soi de la personne qui les reçoit.

Incivilité - Définition



Comportements incivils

- ✓ Répondre à ses courriels ou ses appels pendant une réunion
- ✓ Lever les yeux quand un collègue parle
- ✓ Participer au commérage / Parler dans le dos de quelqu'un
- ✓ Mettre la faute sur quelqu'un d'autre
- ✓ Critiquer sans proposer de solutions
- ✓ Couper la parole
- ✓ Ignorer / insulter un collègue
- ✓ Laisser les espaces communs sales et en désordre
- ✓ Gêner la concentration des autres par des bruits
- ✓ Etc.

Conflits - Définition



Un conflit se produit lorsqu'il y a un désaccord entre des personnes sur un sujet précis ou dans des sphères telles que : Conflit interpersonnel, conflit de valeurs, divergences de points de vue sur l'organisation du travail, conflit de pouvoir ...

Droit de gestion - Employeur



C'est le droit de l'employeur de diriger ses travailleuses et travailleurs et de prendre des décisions pour assurer la rentabilité de son entreprise et la bonne marche de ses affaires.

Il permet à l'employeur d'encadrer son personnel pour qu'il se conforme aux règles en vigueur dans l'entreprise.



ATTENTION !!

Un droit de gestion bien exercé se fait dans le **respect** des travailleuses et des travailleurs.

Droit de gestion - Employeur

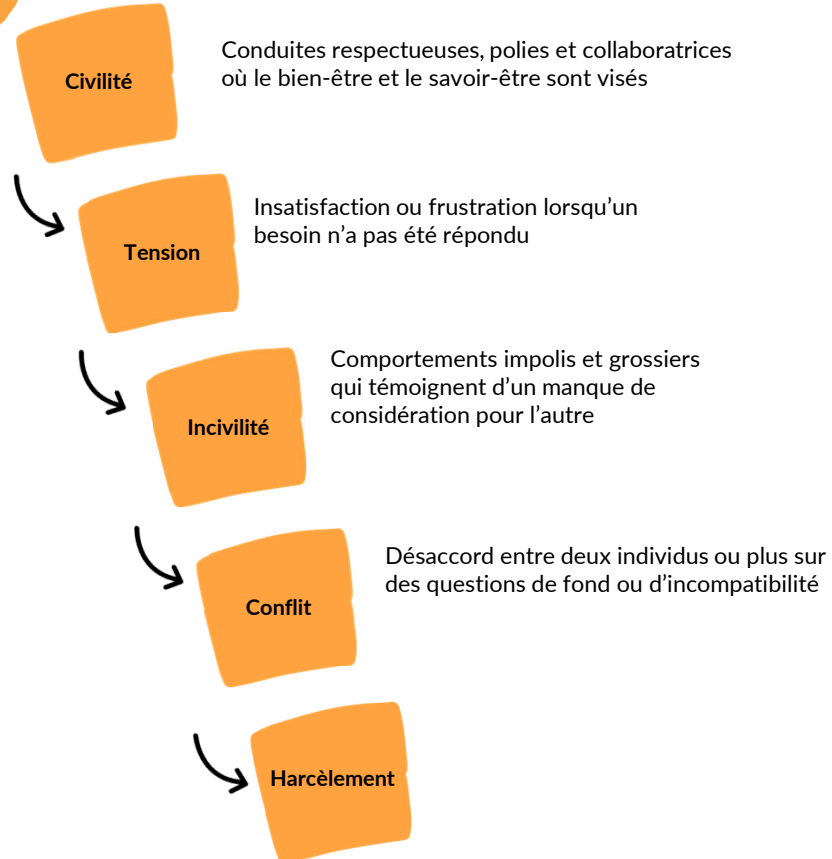


Droit de gestion

- ✓ Évaluer le rendement
- ✓ Gérer les absences et les présences
- ✓ Adresser les situations difficiles
- ✓ Gérer les horaires de travail
- ✓ Encadrer les tâches
- ✓ Gérer et appliquer les mesures disciplinaires
- ✓ Exiger de suivre une formation
- ✓ Etc.

Intervention

L'incivilité, une pente descendante vers le harcèlement



Obligations en matière de civilité

SOLUTIONS, INTERVENTION

Obligations – Travailleurs et employeurs

Art. 49
LSST

Le travailleur doit :

- Prendre les mesures nécessaires pour **protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou psychique**;
- Prendre les **mesures nécessaires** Veiller à **ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique ou psychique des autres personnes** qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité des lieux de travail;
- **Participer à l'identification et à l'élimination des risques** d'accidents du travail et de maladies professionnelles sur le lieu de travail;
- Etc.

Art. 51
LSST

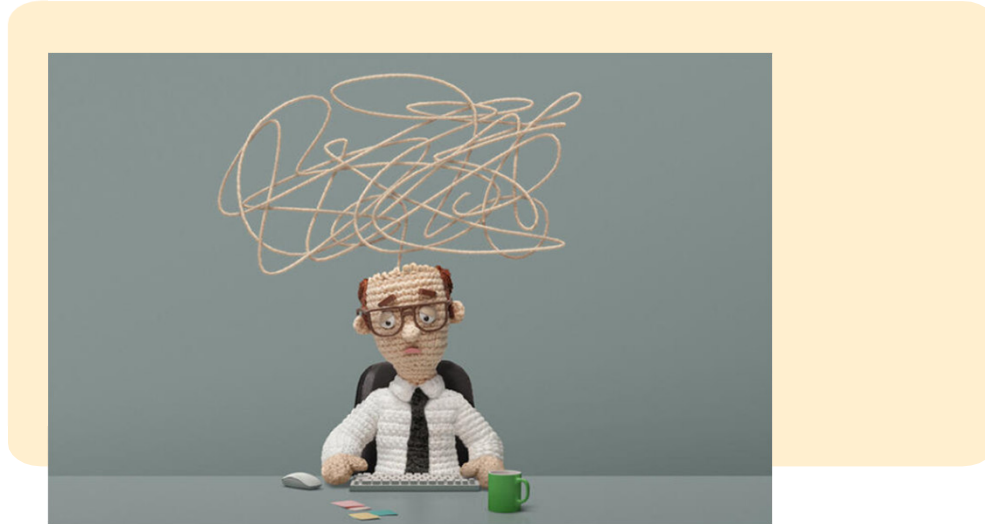
L'employeur **doit prendre les mesures nécessaires** pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité **physique et psychique** du travailleur. Il doit notamment :

- [...]
- **Prendre les mesures pour assurer la protection** du travailleur exposé sur les lieux de travail à une situation de **violence physique** ou **psychologique**, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel.
- Etc..

Êtes-vous prêt ?



- VIDÉO CNESST –
La santé psychologique ne devrait jamais tenir qu'à un fil



Au travail, la santé psychologique ne devrait jamais tenir qu'à un fil |
Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail -
CNESST

Comment intervenir !?



Stratégies formelles :

- Évaluation et gestion de la performance
- Mesures administratives
 - Changement de quart de travail,
 - Changement de chantier
- Mesures disciplinaires

Stratégies informelles :

- Formation
- Coaching
- Médiation
- Pause SST



À prévoir, de façon
nécessaire,
lorsqu'on lance le
code de civilité !

Comment intervenir !?

Développement d'un code de civilité

Valeurs

Intégrité

Rigueur

Comportements

- J'assume mes erreurs
- Je donne le crédit d'un travail à la personne qui l'a produit
- J'ai des conversations franches
- Je ne cache pas de l'information pertinente

- Je cherche à donner le meilleur de moi-même
- Je respecte ma parole et mes engagements
- Je respecte les procédures et les règles
- Je respecte les délais

Les impacts de l'incivilité

SOLUTIONS, INTERVENTION

Les impacts



Sur la personne

- Stress
- Problèmes de sommeil
- Maux de tête, Maux de ventre
- Nausées
- Diminution de la performance au travail
- Dépression, Détresse psychologique
- Idées suicidaires
- Consommation
- TMS
- Accidents de travail
- Absentéisme/présentéisme



Sur les équipes

- Dégradation du climat de travail
- Taux de roulement
- Conflits
- Stress
- Perte de motivation



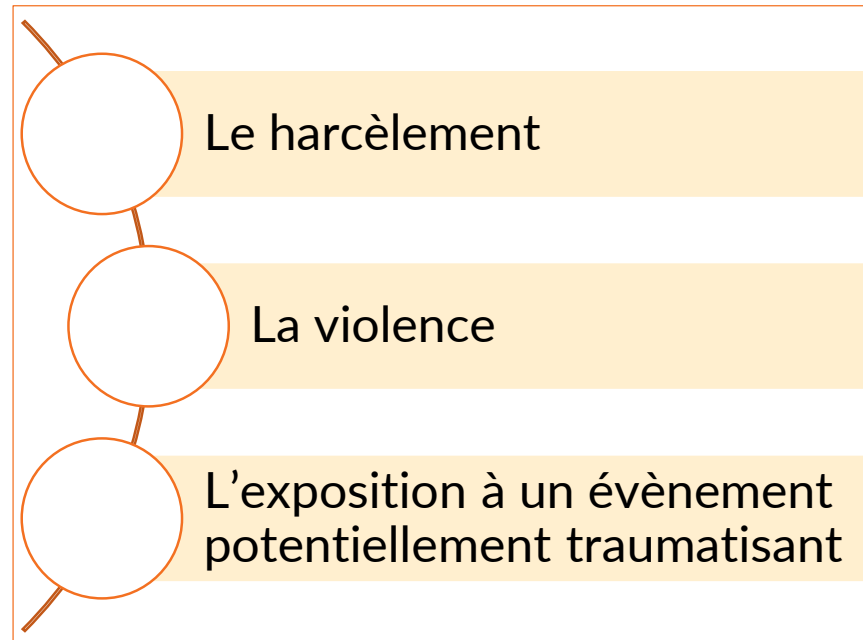
Sur l'organisation

- Qualité du service à la clientèle
- Réputation de l'entreprise
- Taux de rétention
- Etc.

Les risques psychosociaux

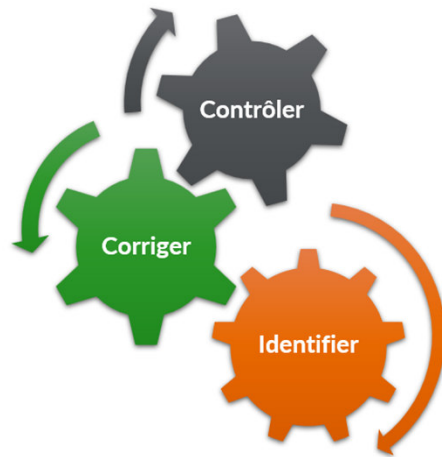
- Liés au travail

Les risques psychosociaux à haut potentiel de risque pour la personne, ciblé par la CNESST.



Les risques psychosociaux

- Liés au travail



Identifier : Les risques psychosociaux liés au travail.

Prendre le temps d'analyser les facteurs de risques liés aux risques psychosociaux et tenter d'identifier des postes, des tâches, des situations, des éléments pouvant affecter la santé psychologique de la travailleuse ou du travailleur. Les travailleurs doivent participer activement à cette étape.

Corriger : Mettre en place les mesures.

Une fois les éléments identifiés, l'employeur doit se questionner sur les moyens à prendre, les mesures correctives à mettre en place afin de s'assurer que ce facteur de risque n'en soit plus un. Les travailleurs se doivent de participer à la mise en place des mesures correctives et à la recherche de celles-ci.

Contrôler : Appliquer les mesures et prendre des moyens.

Une fois les mesures correctives mises en place, l'employeur doit s'assurer qu'elles sont appliquées et qu'elles continuent d'être efficaces.

Mise en pratique

VIOLENCE

La violence en milieu de travail peut prendre différentes formes. Il est important de ne pas les banaliser et de les dénoncer.



Employeurs, travailleuses et travailleurs, soyez des agents de changement. Informez-vous!



Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

HARCÈLEMENT

Différents comportements pouvant mener au harcèlement ne doivent pas être tolérés dans les milieux de travail :

-
- Ignorer un collègue
 - Ridiculiser un employé devant tout le monde
 - Empêcher quelqu'un de parler
 - Faire des commentaires déplacés ou à connotation sexuelle à un collègue
 - Rire d'un collègue

Qu'il s'agisse de votre collègue, de votre gestionnaire ou de votre employé, chacun a droit au même respect.



Employeurs, travailleuses et travailleurs, soyez des agents de changement. Informez-vous!

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

**Actions à mettre en
place pour un
environnement sain**

Concrètement ?

Trois (3) éléments essentiels
pour avoir une communication saine

ÉCOUTER

Faire preuve d'empathie,
s'arrêter, regarder l'autre ...

COMPRENDRE

Poser des questions, prendre
le temps de clarifier, répéter,
résumer ...

SE FAIRE COMPRENDRE

Utilisez-le « Je », faites des
compromis, mais
n'abandonner pas, affirmez
vous ...

Les obstacles

Relations

Émotions

Perceptions

Jugement

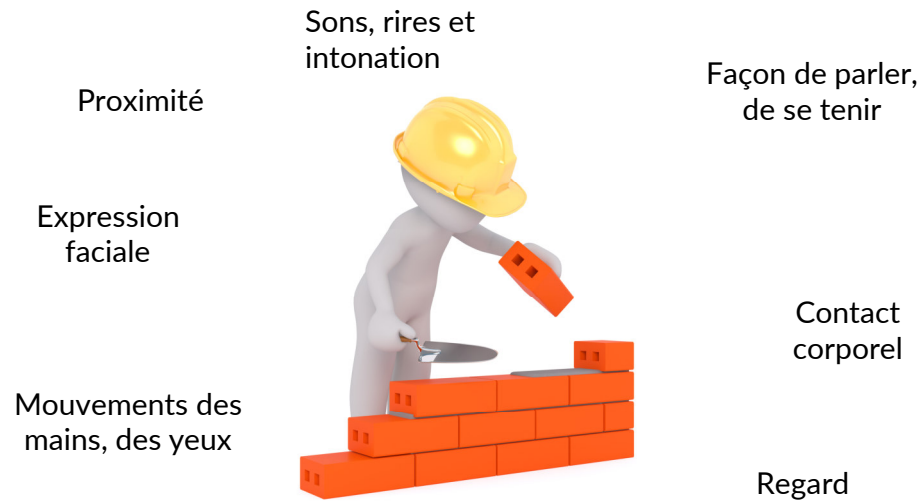
Hierarchie



Concrètement ?



Le non verbal ... Impact nos conversations !



Le non verbal est un vecteur inconscient de nos émotions.

Conclusion

Notre rôle à tous

Être conscient de l'impact
de notre comportement
sur les autres.

Faire part de
ses limites.

Dénoncer les situations
inacceptables et parler.

**Un environnement de travail sain ;
Responsabilités de TOUS**

Être un acteur
positif dans
l'environnement
de travail.

Prendre
connaissance de la
politique interne.

Faire preuve
de civilité.

Être conscient de l'impact
de nos paroles sur les
autres.

Notre rôle à tous

Former et informer les travailleurs.

Faire part des comportements attendus.

Prendre en charge les situations à risque.

Un environnement de travail sain ; Responsabilités de l'employeur

Développer, appliquer et diffuser la politique en matière de prévention du harcèlement psychologique en milieu de travail.

Appliquer son droit de gestion avec respect.

Être à l'écoute.

Être conscient de l'impact et des risques liés à son inaction.

C'est déjà la fin ...



**Retour sur vos attentes, besoins,
questions !**



Votre partenaire de parcours



Vicky Martin, CRHA




Conseillère en prévention santé et sécurité du travail

vmartin@lussier.co

Lussier

Assurances
Avantages sociaux

Nos engagements

-  Écouter d'abord et avant tout
-  Toujours considérer tous les éléments
-  Déployer tous les efforts en tout temps pour nos clients

Lussier.co

Références

- CNESST :
 - Risques psychosociaux liés au travail | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST
 - Au travail, la santé psychologique ne devrait jamais tenir qu'à un fil | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST

- IRSST
 - La prévention de la violence au travail

- Milieux alliés contre la violence conjugale :
 - Accueil - Milieux de travail alliés contre la violence conjugale