

## Réponses proposées

Veillez consulter les documents Choix d'actions proposées et Sélection des actions efficaces : application d'un cadre de qualité pour choisir les actions proposées et les entreprendre pour la Courtoisie et le respect.

### FP 4 : COURTOISIE ET RESPECT

**OBJECTIF : UN MILIEU DE TRAVAIL OÙ LES EMPLOYÉS SONT RESPECTUEUX ET ATTENTIONNÉS ENVERS LEURS COLLÈGUES AINSI QU'AVEC LES CLIENTS ET LE PUBLIC.**

FP 4 : Résultats de l'Enquête  
(cochez le classement, s'il y a lieu)

Inquiétudes Graves

Inquiétudes Importantes

Inquiétudes Minimales

Points Relativement Forts

FP 4 : Résultats de l'Examen organisationnel  
(cochez le classement, s'il y a lieu)

Inquiétudes Graves

Inquiétudes Importantes

Inquiétudes Minimales

Points Relativement Forts

Inquiétudes graves = 5 à 9 Inquiétudes Importantes = 10 à 13 Inquiétudes minimales\* = 14 à 16 Points relativement forts\*\* = 17 à 20

\* Bien qu'il s'agisse d'une inquiétude minimale, il est important d'y voir et de passer en revue les *Résultats de l'Examen organisationnel* et de l'*Enquête* pour voir s'il n'y aurait pas d'autres sujets d'inquiétude ou des questions qui ont été signalées par la personne.

\*\* Bien qu'il s'agisse d'un point relativement fort, il est important de passer en revue les *Résultats de l'Examen organisationnel* et de l'*Enquête* pour voir s'il n'y aurait pas d'autres sujets d'inquiétude ou des questions qui ont été signalées par la personne.

La liste ci-dessous comprend des mesures que vous pouvez prendre en réponse à des motifs d'inquiétude réels ou potentiels concernant la *Courtoisie et le respect*. Nombre de ces mesures, ou actions, ont démontré leur efficacité dans le cadre d'études de recherche, ont été recommandées comme pratiques exemplaires ou ont été jugées utiles dans un contexte de recherche appliquée. Certaines se fondent sur la jurisprudence récente et les exigences réglementaires. La *Courtoisie et le respect* constituent un aspect particulièrement important à cet égard (voir aussi *FP 1, 5, 9 et 12*). Les actions proposées ont été empruntées à divers secteurs d'activité, et ne sont peut-être pas toutes applicables ou réalisables dans votre milieu de travail. La liste qui suit ne se prétend pas exhaustive et ne se veut pas prescriptive non plus. Il s'agit plutôt de suggestions de pistes d'action.

Si la *Courtoisie et le respect* ont été identifiés comme un point relativement fort dans votre milieu de travail, il est important de ne pas négliger cette question. Pour ce faire, vous pouvez élaborer des politiques qui protègent ce point relativement fort et faire intervenir le personnel dans les discussions sur les manières de l'améliorer encore plus en instaurant les actions proposées ci-dessous.

Si la *Courtoisie et le respect* ont été identifiés comme un motif d'inquiétude dans votre milieu de travail, examinez ces pistes d'action afin de déterminer lesquelles pourraient convenir à votre situation. Pour faciliter votre choix, gardez en tête les six facteurs clés suivants : pertinence, acceptabilité, accessibilité, efficacité, efficience et sécurité (voir *Application d'un cadre de qualité* pour plus de détails).

Les actions proposées ci-dessous se divisent en quatre catégories principales : 1) normes, valeurs et pratiques de l'environnement de travail; 2) initiatives de formation et de perfectionnement; 3) stratégies et méthodes de communication; 4) politiques et programmes officiels. Si vous avez déjà entrepris certaines de ces actions, examinez quand même les autres. Peut-être avez-vous pensé aussi à des idées différentes; un espace est prévu pour les inscrire à la fin du présent document. *Rappelez-vous que cette liste n'est pas exhaustive et qu'il y a probablement d'autres moyens d'améliorer la Courtoisie et le respect dans votre milieu de travail. Cependant, la mise en œuvre des actions qui sont suggérées ici vous permettra d'établir une base solide pour créer un milieu de travail psychologiquement sain et sûr.*

### Environnement de travail (normes, valeurs et pratiques)

- Maintenir une culture organisationnelle où le manque de respect ou de courtoisie entraîne des mesures immédiates
- Gérer les conflits rapidement et efficacement, et assurer un suivi auprès de toutes les parties concernées
- Veiller à ce que les superviseurs ou gestionnaires soient présents, disponibles et en contact avec les employés pour discerner et régler plus facilement les problèmes
- Promouvoir et renforcer un leadership respectueux

### Formation et perfectionnement

- Offrir une formation, des renseignements et des ressources sur la courtoisie et le respect en milieu de travail (p. ex. sur la résolution des conflits interpersonnels, la gestion de la colère)
- Offrir du soutien et une formation aux employés les plus susceptibles d'avoir affaire à des comportements désagréables ou à des plaintes dans l'exercice de leurs fonctions (p. ex. de la part de clients difficiles)
- Dispenser une formation sur la diversité à l'ensemble des membres de l'organisation (notamment sur les problèmes de santé mentale)

### Communication

- Employer un langage non discriminatoire dans toutes les communications
- Assurer la confidentialité des renseignements personnels sur les employés dans toutes les communications
- Communiquer régulièrement les politiques de courtoisie et de respect au travail à tout le personnel, veiller à ce qu'elles soient accessibles et en placer des exemplaires bien en vue (p. ex. sur le babillard et dans le guide de l'employé)

### Politiques et programmes officiels

- Créer et appliquer des lignes directrices ou un code d'éthique précisant les attentes ainsi que les conséquences des comportements inappropriés
- Fournir des ressources sur la politique en matière de courtoisie et de respect au moment de recruter du personnel, de l'embaucher et d'en assurer l'orientation
- Adopter une politique de tolérance zéro à l'égard des comportements irrespectueux mais qui prévoit aussi des méthodes constructives de résolution de problèmes
- Pour chaque incident de comportement inapproprié, notamment d'un client, s'assurer qu'une enquête officielle est menée, que le cas est documenté et que la situation est résolue
- Envisager d'autres méthodes de règlement des différends (protecteur des employés, intervention informelle d'une tierce partie, processus officiel de médiation)

D'autres ressources ont été créées pour vous aider à passer à l'action, notamment : des diapositives de présentation et des documents à l'appui (gratuits à l'adresse [www.strategiesdesantementale.com/ota](http://www.strategiesdesantementale.com/ota)) et une nouvelle ressource, intitulée *Santé et sécurité psychologiques : Guide de l'employeur* et conçue au nom du Comité consultatif de la santé mentale en milieu de travail de la Commission de la santé mentale du Canada, qui est un outil pratique aidant les employeurs à élaborer des plans de mise en œuvre en s'inspirant des constatations de Protégeons la Santé Mentale au Travail (gratuite à l'adresse [http://www.mentalhealthcommission.ca/SiteCollectionDocuments/Workforce/Workforce\\_Employers\\_Guide\\_FRE.pdf](http://www.mentalhealthcommission.ca/SiteCollectionDocuments/Workforce/Workforce_Employers_Guide_FRE.pdf)).

Nous vous incitons à examiner ces ressources qui contiennent d'autres actions proposées.

**Autres actions:**

- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  
- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  
- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Il n'y a pas de solutions parfaites – c'est souvent une question de choisir les actions les plus susceptibles de produire des résultats positifs tout en causant le moins de problèmes potentiels.*

*Une fois que vous aurez choisi au moins une action à entreprendre, inscrivez-la dans la Feuille de planification des actions correspondante, choisissez votre date de début, déterminez qui en fera partie, c.-à-d. votre Équipe d'action, et démarrez!*