

Modèle Code de civilité



Préambule

Le Code de civilité au travail de [nom de l'organisation ou de l'équipe de travail] constitue une référence visant à orienter les relations interpersonnelles en milieu de travail. Il traduit l'engagement collectif de favoriser des comportements empreints de respect, de courtoisie et de savoir-vivre afin de maintenir un milieu de travail sain, harmonieux et respectueux pour tous.

Ce code présente les attitudes et comportements attendus qui contribuent à un climat de travail positif et à une collaboration efficace. Il s'applique à l'ensemble des personnes employées de [nom de l'organisation ou de l'équipe de travail], toutes catégories d'emploi confondues, dans le cadre de leurs activités professionnelles, tant à l'interne qu'à l'externe.

Pour que ce code produise les effets souhaités, l'adhésion et l'engagement de chaque personne à le respecter et à le promouvoir au quotidien sont essentiels. Au-delà des tâches à accomplir, la qualité des relations interpersonnelles et la manière dont chacun collabore avec ses collègues jouent un rôle déterminant dans le climat de travail.

Objectifs

Exemples

- Susciter une réflexion individuelle et collective sur la civilité en milieu de travail
- Sensibiliser et responsabiliser l'ensemble du personnel à l'importance du respect et de la courtoisie dans les échanges quotidiens
- Instaurer une culture de respect, de civilité et de courtoisie
- Énoncer des exemples concrets de comportements à adopter et à éviter afin de favoriser un climat de travail sain et harmonieux
- Prévenir les conflits en valorisant une culture de respect, de civilité et de courtoisie
- Préciser les actions à entreprendre en cas d'incivilité

Comportements à adopter et à éviter

La civilité correspond aux règles de conduite qui favorisent un climat de travail sain et respectueux. Elle va au-delà de la simple politesse : il s'agit de faire preuve de considération envers les autres, de communiquer avec respect et d'adopter des comportements qui encouragent la collaboration et l'harmonie. Chaque personne contribue, par ses attitudes et ses comportements, au maintien de ce climat. La civilité repose sur cinq piliers clés : le respect, la courtoisie, la politesse, la collaboration et le savoir-vivre. Elle s'applique non seulement aux interactions en face-à-face, mais également aux échanges numériques et aux communications en ligne, ainsi qu'aux activités sociales et événements liés au travail, afin de garantir inclusion, convivialité et un environnement professionnel harmonieux.

- Dresser la liste des comportements à adopter et ceux à éviter envers les collègues, la clientèle, les fournisseurs, etc.

Exemples

Comportements à adopter	Comportement à éviter
Arriver à l'heure aux rencontres	Éviter de couper la parole
Écouter sans interrompre	Éviter de parler contre quelqu'un et d'alimenter les rumeurs
Saluer et remercier les autres	Éviter de se montrer indisponible pour ses collègues
Respecter les divergences d'opinions	Éviter de parler avec agressivité
Utiliser un vocabulaire et un ton convenable	Éviter les blasphèmes

Actions à entreprendre en cas d'incivilités répétées

Préciser les étapes d'intervention que l'organisation désire mettre en place.

Exemples

Préciser les étapes d'intervention que l'organisation désire mettre en place, comme :

- Communication directe : la personne victime informe la personne concernée du comportement indésirable et de ses effets, en rappelant le code de civilité
- Répétition si nécessaire : si le comportement persiste, la personne victime peut renouveler la démarche
- Intervention du gestionnaire : si la situation ne s'améliore pas, le gestionnaire rencontre la personne concernée, rappelle le code, clarifie les attentes et peut faciliter un dialogue
- Suivi et mesures : le gestionnaire assure le suivi et, si nécessaire, prend des mesures pour faire cesser les incivilités et préserver un climat de travail sain

Référence à la politique organisationnelle

Les parties peuvent, en tout temps, se référer à la *Politique visant à contrer le harcèlement et l'intimidation en milieu de travail* si la situation se dégrade ou si des comportements indésirables persistent.

Accusé de réception et engagement

Je, **[nom de l'employé]**, reconnais avoir pris connaissance du présent Code de civilité. Je m'engage à respecter ses principes en tout temps dans le cadre de mes fonctions professionnelles, lors des interactions en ligne ainsi que lors des activités sociales en lien avec le travail.

Je comprends que ces engagements contribuent à maintenir un climat de travail respectueux, inclusif et harmonieux.

Nom de l'employé(e) : _____

Signature de l'employé(e) : _____

Date (jour/mois/année) : _____

Il est important de souligner que ce modèle de Code de civilité en milieu de travail est fourni à titre indicatif seulement. Il doit être adapté et personnalisé afin de refléter les besoins spécifiques de chaque organisation ainsi que les valeurs propres à son environnement. Ce modèle s'inspire des sources suivantes : CSDPD Pays-des-Bleuets (2025), Fédération québécoise des municipalités (s. d.) et Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA, s. d.)