– Politique –

Prévention du harcèlement psychologique et sexuel au travail

Objectifs :

- Maintenir un climat de travail exempt de toute forme d'incivilité et de harcèlement psychologique, sexuel ou à caractère discriminatoire, et ce, tant à l'égard du personnel-cadre, des travailleurs et travailleuses syndiquées ainsi que des membres du conseil d'administration.
- Favoriser le respect de la dignité de la personne dans les relations de travail.
- Contribuer à la sensibilisation, à l'information et à la formation du milieu afin de prévenir les conduites de harcèlement et assurer à toute personne le droit d'être traitée en toute équité sans discrimination ni harcèlement.
- Fournir le support nécessaire aux personnes qui croient subir une forme de harcèlement en mettant en place un mécanisme de traitement des plaintes accessible et efficace.
- Établir une procédure de règlements des plaintes permettant à un.e employé.e victime ou présumée victime de harcèlement de faire valoir ses droits en toute confidentialité et sans représailles de quelque forme que ce soit.
- Prendre les mesures raisonnables pour corriger et faire cesser les situations de harcèlement et sanctionner les comportements fautifs.
- Instaurer une politique de tolérance zéro.

Le CPE la Bottine filante s'engage à prévenir et faire cesser le harcèlement psychologique, sexuel et discriminatoire.

Le CPE la Bottine filante considère que toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.

Le CPE la Bottine filante considère que tout cadre et salarié.e a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement.

Champ d'application

Les dispositions législatives concernant le harcèlement psychologique et le harcèlement sexuel s'appliquent à tous.tes les salarié.es syndiqués.es ou non syndiqués.es ainsi qu'aux cadres de tous les niveaux de la hiérarchie organisationnelle, y compris les cadres supérieurs et les membres du conseil d'administration. Elles régissent les relations en milieu de travail ou en lien avec le travail dans les bâtiments, bureaux et aires de l'entreprise et à tout autre endroit où elle exerce des activités reliées au travail.

Définition

Le harcèlement est une conduite vexatoire qui se manifeste par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu d'apprentissage ou de travail néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique et produit un effet nocif continu pour la personne.
La définition du harcèlement psychologique comprise dans la Loi sur les normes du travail inclut le harcèlement sexuel au travail et le harcèlement fondé sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne : la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.
La Loi sur les normes du travail donne des critères cumulatifs pour déterminer ce qui peut être considéré comme du harcèlement psychologique ou sexuel soit :

a) Conduite vexatoire

Cette conduite est humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit. Elle blesse la personne dans son amour-propre et l'angoisse. Elle dépasse ce qu'une personne raisonnable estime correct dans le cadre de son travail.

b) Caractère répétitif

Considéré isolément, une parole, un geste ou un comportement peut sembler anodin. C'est l'accumulation ou l'ensemble de ces conduites qui peut devenir du harcèlement.

c) Paroles, gestes ou comportement hostiles ou non désirés

Les paroles, les gestes ou les comportements reprochés doivent être perçus comme hostiles ou non désirés. S'ils sont à caractère sexuel, ils pourraient être reconnus comme du harcèlement même si la victime n'a pas exprimé clairement son refus.

d) Atteinte à la dignité ou l'intégrité

Le harcèlement psychologique ou sexuel a un impact négatif sur la personne. La victime peut se sentir diminuée, dévalorisée, dénigrée tant sur le plan personnel que professionnel. La santé physique de la personne harcelée peut aussi en souffrir.

e) Un milieu de travail rendu néfaste

Le harcèlement psychologique ou sexuel rend le milieu de travail néfaste pour celui qui en est victime. La personne harcelée peut, par exemple, être isolé de ses collègues à cause de paroles, de gestes ou de comportements hostiles à son endroit ou à son sujet.

Ces cinq (5) critères sont évalués selon le critère de la personne raisonnable douée d'une intelligence et d'un jugement ordinaire et placée dans les mêmes circonstances que la victime. Il faut se demander comment cette personne raisonnable aurait réagi dans le contexte de la plainte.

f) Civilité :

Aux fins de la présente politique, le terme « incivilité » se définit comme suit :

Des comportements impolis, grossiers, discourtois qui font preuve d'un manque de considération pour autrui. Ces comportements se manifestent notamment par l'utilisation d'un

langage inapproprié, un haussement de ton, des rumeurs répandues, l'entretien de préjugés, etc (voir code civilité en annexe).

Aux fins de la présente politique, le terme « civilité » se définit comme suit;

Ensemble de règles de respect, de courtoisie, de collaboration, de politesse et de savoir-être à respecter entre collègues. Ces règles permettent d'assurer le bien-être de tous et d'offrir un milieu de travail sain et agréable.

Mesures provisoires :

Mesures mises en place par l'employeur lors de la réception d'une plainte de harcèlement et lors du traitement de celle-ci pour limiter les contacts entre le plaignant et la mise en cause, et ainsi préserver un milieu de travail sain.

Les rôles et responsabilités

a) Le conseil d'administration :

- Approuver la politique de harcèlement psychologique;
- Désigner la personne qui sera responsable de l'application de la politique et déterminer le niveau hiérarchique dont elle relève;
- Soutenir la direction dans l'application de la politique;
- Intervenir dans le traitement des plaintes, au besoin, selon les paramètres définis dans la politique de traitement des plaintes.

b) Le personnel de gestion du CPE

- Conscientiser les employés.ées quant à la responsabilité de chacun.e à rendre leur milieu de travail exempt de harcèlement psychologique;
- Détecter les facteurs de risque, de préférence avec la collaboration des employés de l'unité de travail;
- Décider des mesures à prendre pour éviter que des situations identifiées à risque repérées dans leur unité de travail ne conduisent au harcèlement psychologique et exercer un suivi au cas par cas;
- Intervenir de façon informelle pour régler des situations à risque et consolider au besoin l'unité de travail;
- Décider des mesures qui seront prises à la suite d'une intervention;
- Désigner la personne qui intervient comme médiateur ou enquêteur;
- Favoriser une approche de résolution rapide et efficace des problèmes et le recours à une procédure de traitement des plaintes, dans le but de restaurer un climat de travail sain.

c) La directrice générale :

- Recevoir les demandes d'intervention ou les plaintes;
- Informer les employés.ées sur la politique de l'entreprise en matière de harcèlement psychologique;
- Conscientiser les employés.ées à propos de leur responsabilité individuelle à rendre le milieu de travail exempt de harcèlement psychologique;

- Diriger les employés vers des ressources spécialisées pour du soutien;
- Intervenir de façon informelle pour régler des situations conflictuelles;
- Décider, à la suite d'une demande d'intervention ou d'une plainte, de la nature de l'intervention à réaliser ;

d) Le syndicat :

- L'employé.e peut exercer le recours au syndicat.

Les facteurs de risques

Voici quelques exemples de facteurs de risque qui peuvent entrainer du harcèlement psychologique :

- Le manque de respect entre les personnes;
- Les conflits mal gérés ou non gérés;
- L'envie, la jalousie ou la rivalité;
- L'absence de communication entre employeur et employés.ées, et entre employés.ées;
- La compétition excessive;
- L'ambiguïté ou l'imprécision quant aux tâches à réaliser;
- L'iniquité dans la répartition de la charge de travail;
- Le manque d'information, de formation ou d'accompagnement lors de changements importants au CPE;
- Le déni de l'existence possible de harcèlement psychologique au CPE

Les attentes envers les employés.ées

Chaque membre du personnel du CPE la Bottine filante a le devoir de contribuer à la lutte contre l'incivilité, le harcèlement et la violence dans le cadre du travail. Plus précisément, tous les membres du personnel ont les rôles et responsabilités suivants:

- Prendre connaissance de la présente politique et de leurs responsabilités;
- Adopter une conduite empreinte de civilité, exempte de harcèlement psychologique, sexuel, discriminatoire et de violence et répondant aux normes de conduite adéquates et aux valeurs du CPE;
- Respecter ses collègues dans l'exercice de leurs fonctions;
- Respecter les exigences et les obligations prévues à la présente politique;
- Participer aux séances de formation et d'information entourant la civilité, la gestion de conflits et le harcèlement en milieu de travail;
- Participer aux mécanismes mis en place par l'employeur pour prévenir et faire cesser le harcèlement;
- Collaborer en cas d'enquêtes relatives à des situations de harcèlement ou de violence, conformément à la procédure en vigueur à cet effet et ne pas entraver le bon déroulement de l'enquête;
- Dans la mesure du possible, être des témoins actifs en réagissant aux attitudes et aux comportements reliés à la violence et au harcèlement;

- Dans la mesure du possible, diriger toute personne désirant dévoiler une situation de harcèlement ou de violence ou désirant obtenir de l'information auprès des ressources pertinentes;
- Dans la mesure du possible, prendre les moyens raisonnables et nécessaires pour protéger une victime, dans les limites de sa capacité, même en dehors des heures de travail;

Procédure et règlement des plaintes :

La procédure, démarche et règlement des plaintes fonctionnent en accord avec les termes de la politique de traitement des plaintes du CPE. Pour gérer une situation de harcèlement potentiel, les membres de la direction n'ont pas besoin de recevoir une plainte officielle ; elles doivent gérer une situation dès qu'elle est perçue.

a) La direction est responsable de la présente politique en regard des employés.ées syndiqués.ées et du personnel de gestion.
b) Quand une situation de harcèlement psychologique se produit dans un milieu de travail, le CPE la Bottine filante désigne la directrice générale comme personne-ressource, ou un officier du conseil d'administration dans le cas où la directrice générale n'est pas en mesure d'être cette personne-ressource.
c) Dans l'éventualité où la direction ou encore la personne désignée était visée (déléguée syndicale ou impliquée de quelque manière) par la plainte, celle-ci sera redirigée au conseil d'administration, lequel sera traité de la manière et selon la procédure de *la politique de gestion des plaintes.*
d) La personne qui croit subir une situation de harcèlement peut entreprendre des démarches, formuler une plainte ou avoir recours à la directrice générale sans qu'il ne lui soit porté aucun préjudice ou qu'elle ne fasse l'objet de représailles.
e) La procédure de règlement des plaintes ne se substitue en aucun temps aux recours prévus par quelque loi. De même, malgré l'exercice d'un recours légal, avant, pendant ou après le dépôt d'une plainte en vertu de la présente politique.
f) La direction ou un membre du CA peut décider de procéder à une enquête.
g) Tous les renseignements relatifs à une plainte ainsi que l'identité des personnes impliquées sont traités confidentiellement, en autant que faire se peut, par toutes les parties concernées, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte, à la conduite d'une enquête ou à l'imposition de mesures disciplinaires ou administratives.
h) La personne qui croit subir une situation de harcèlement ainsi que la personne faisant l'objet d'une plainte est traitée avec impartialité et informée de l'évolution du dossier et de toute décision relative au litige.

L'employé.e peut exercer le recours au syndicat.

Procédure informelle :

Toute employé.e qui croit subir une problématique d'incivilité ou une forme de harcèlement devrait, en premier lieu, informer la personne concernée que son comportement est indésirable et que celle-ci doit y mettre fin. Dans la mesure où le dialogue est possible, les employés.ées sont encouragés.ées à tenter de chercher, ensemble, une solution à la situation problématique.

Si cette démarche ne permet pas de trouver une solution à la problématique, la personne plaignante est invitée à en informer la Responsable ou la Personne désignée pourrait proposer tout autre mode alternatif de résolution de conflit, dont la médiation ou la conciliation. Si la personne concernée y consent, une médiatrice ou un médiateur pourra entreprendre, de manière confidentielle, un processus de résolution de problèmes qui a pour but de résoudre la situation problématique et de favoriser le retour à un milieu de travail sain. Ce processus a pour effet de suspendre temporairement les délais pour déposer une plainte officielle ou un grief pour une durée équivalente à sa tenue.

Démarche à suivre :

La procédure du traitement des plaintes ne se substitue en aucun temps aux recours prévus par la *Loi sur les normes du travail* ou à la convention collective, s'il y a lieu.
De même, malgré l'exercice d'un recours légal, avant, pendant ou après le dépôt d'une plainte en vertu de la présente politique, la Personne responsable ou le tiers désigné par celle-ci, doit procéder au traitement de la plainte de la façon suivante :

1. Réception d'une plainte d'un.e employé.e, ou observation d'un comportement inapproprié par un membre de la direction, du CA ou de tout autre membre travaillant au CPE.

2. La plainte est acheminée à la directrice générale le plus rapidement possible après le ou les événements reprochés. Le défaut de déposer la plainte dans ce délai ne peut toutefois entraîner son rejet automatique et celle-ci devra être traitée selon la procédure ci-après.

3. Depuis le 12 juin 2018, le recours en cas de harcèlement psychologique ou sexuel au travail doit être exercé dans un délai de 2 ans suivant la dernière manifestation du harcèlement psychologique ou sexuel.

4. La directrice générale s'assure, au besoin, de la mise en place effective de toute mesure préventive temporaire en vue de protéger la victime de harcèlement.

5. La directrice générale (ou le tiers désigné par celle-ci) confirme par écrit à la personne plaignante avoir reçu ladite plainte et l'avise qu'une analyse de recevabilité sera effectuée dans les meilleurs délais.

5. La directrice générale ou le tiers désigné par celle-ci vérifie le bien-fondé de la plainte par une enquête appropriée. Elle rencontre les parties identifiées dans le formulaire de plainte (voir annexe), dont la plaignante, la mise en cause ainsi que les témoins potentiels si nécessaire, le tout de manière à situer la gravité et l'ampleur des actes, gestes ou paroles reprochés.

6. La directrice générale (ou le tiers désigné par celle-ci) s'assure du respect de la présomption de bonne foi de la personne faisant l'objet d'une plainte ainsi que de son droit

d'être entendue à toute étape de la procédure.

7. L'enquête doit être complétée dans les 30 jours suivant le dépôt de la plainte et la directrice générale devra aviser les parties si la plainte est fondée ou non.

8. Dans le cas où la plainte est fondée, la directrice générale devra, le cas échéant, imposer les mesures (administratives ou disciplinaires) jugées appropriées qui varieront selon la gravité, la récurrence des gestes commis et le dossier de la personne qui a fait l'objet de la plainte (la mise en cause).

9. Dans le cas où la plainte est non fondée, la directrice générale devra, le cas échéant, informer la plaignante du résultat de l'enquête qui lui indique les motifs pour lesquels la plainte est jugée non recevable et la dirige vers les services professionnels appropriés. Dans un tel cas, la directrice générale devra tout de même tenter de régler la problématique.

La directrice générale ou le membre du CA peut, en tout temps, convoquer une rencontre de conciliation et tenter de trouver une solution à la situation de harcèlement alléguée.

Le processus d'enquête

Si un processus d'enquête est enclenché, l'enquêteur avise par écrit les personnes concernées de la tenue de l'enquête.

- Un avis de convocation est transmis à la personne plaignante et à la mise en cause ainsi qu'aux témoins qu'il juge pertinent de rencontrer afin d'obtenir leur version des faits.
- L'enquêteur fait signer un formulaire d'engagement à la confidentialité à toutes les personnes rencontrées ainsi que leurs accompagnateurs, le cas échéant.
- Une fois l'enquête terminée, il produit un rapport qui rend compte du processus effectué. Ce rapport inclut notamment l'identification des parties, les motifs de la plainte, les sources de renseignements utilisées, la conclusion de l'enquête et les recommandations organisationnelles, le cas échéant, qui pourraient permettre de rétablir la situation et éviter de nouvelles situations de harcèlement à l'avenir. L'enquêteur rencontre ensuite la personne plaignante et la mise en cause pour expliquer ses conclusions.

En tout temps, la personne peut, si elle le désire, mettre un terme au processus. Toutefois, le CPE se réserve le droit de poursuivre son investigation ou d'intervenir, comme la loi le stipule, pour s'assurer que cesse toute forme de harcèlement ou de violence.
Les mesures provisoires mises en place peuvent être maintenues, modifiées ou annulées tout au long du processus d'enquête, s'il y a lieu.

Autres dispositions

a) Tout.e salarié.e et employé.e doit dénoncer un comportement inapproprié, agir en toute objectivité et, en cas d'enquête, collaborer.

b) L'employeur souhaite collaborer avec le syndicat afin de prévenir et de faire cesser toute forme de harcèlement et de maintenir un environnement sain et respectueux.
c) L'exercice normal du droit de gestion, les conflits de travail normaux, le stress relié au travail, les conditions de travail, et contraintes professionnelles difficiles ne constituent habituellement pas du harcèlement psychologique.
d) Aucune plainte ne doit reposer sur de fausses allégations en raison des torts qui pourraient être causés aux personnes visées. Aussi, toute plainte malicieuse ou faite de mauvaise foi pourra également faire l'objet de mesures à l'encontre de son auteur.
e) Une clause d'une convention collective ou une politique interne ne peut avoir pour effet d'empêcher le CPE la Bottine filante de tenir compte d'une mesure disciplinaire qui a précédemment été donnée à une personne salariée en raison d'une inconduite relative à une violence physique, psychologique ou sexuelle lors de l'imposition d'une mesure disciplinaire pour un tel comportement.

Fausses déclaration :

Toute personne qui commet de fausses déclarations au cours de l'enquête, porterait volontairement de fausses accusations ou qui dépose une plainte officielle frivole ou de mauvaise foi avec intention de nuire pourrait faire l'objet de mesures jugées appropriées. Le choix de la mesure applicable tiendra compte de la gravité et des conséquences du ou des gestes ainsi que du dossier antérieur de la personne qui les a posés s'il y a lieu, le tout conformément aux dispositions des conventions collectives ou des contrats de travail individuels ou de la politique interne des ressources humaines applicable au CPE La Bottine filante.
Dans le cadre du traitement et du règlement d'une situation ayant trait à du harcèlement au travail, nul ne doit subir de préjudice ou faire l'objet de représailles de la part de l'employeur. Quiconque est victime de représailles à la suite du dépôt d'une plainte ou de sa collaboration dans le traitement du dossier peut déposer à la CNESST une plainte pour pratique interdite contre l'employeur

Références bibliographiques

- https://www.cnt.gouv.qc.ca/en-cas-de/harcelement-psychologique-et-sexuel/index.html
- *La politique de gestion des plaintes*

Adoption de la politique

- Cette politique a été adoptée par le conseil d'administration par une résolution en date du 2024-11-26.
- Elle entre en vigueur le 2024-11-26

Annexe 1

FORMULAIRE DE PLAINTE POUR HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL

Veuillez noter que la 1ere page de ce formulaire sera transmise à la personne mise en cause et à son supérieur immédiat.

J'allègue être victime de :

- ☐ Abus d'autorité
- ☐ Discrimination
- ☐ Harcèlement psychologique
- ☐ Harcèlement sexuel
- ☐ Intimidation Violence au travail
- ☐ (Précisez.)

_____
_____
_____

Renseignements sur la (les) personne(s) mise(s) en cause :
Nom :_____
Fonction :_____
Résumé des acte(s) reproché(s) :

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

QUAND ? (Spécifiez la ou les dates de cet incident)

_____

OÙ ? (Spécifiez le ou les endroits)

QUOI ? (Qu'est-ce qui s'est produit, faits/gestes/paroles)

COMMENT ? (comment vous vous êtes senti, l'impact sur vous)

TÉMOIN(S) (Indiquez la ou les personnes et ses ou leurs coordonnées)

Démarche(s) préalable(s) à la présente plainte : Le CPE incite les employés.ées et les membres du personnel à tenter de régler les conflits eux-mêmes lorsque c'est possible afin d'empêcher la situation de s'aggraver.

Veuillez nous préciser s'il y a lieu, les démarches que vous avez faites jusqu'à ce jour.
J'ai tenté de régler la situation avec la personne mise en cause :

☐ oui ☐ non

Si oui, précisez quand et de quelle façon :

Quels ont été les résultats ?

J'ai communiqué à cette personne l'effet provoqué par son comportement :

☐ oui ☐ non

Si oui, précisez quand et de quelle façon :

Quels ont été les résultats ?

J'ai informé ma directrice immédiat de la situation : oui non Si oui, précisez quand et de quelle façon :

J'ai demandé le support de mon supérieur immédiat :

☐ oui ☐ non

Si oui, précisez quand et de quelle façon :

Quels ont été les résultats ?

_____
_____
_____

Que souhaitez-vous faire pour régler cette situation ?

- ☐ J'aimerais entreprendre une démarche de médiation
- ☐ Je souhaite qu'un processus d'enquête soit entamé par le CPE

Si vous possédez des éléments de preuves à ajouter à cette plainte, joignez-les en annexe. Par exemple :

- ☐ Lettre(s) reçues de la personne mise en cause
- ☐ Courriel(s)/texto (s) reçus
- ☐ Autres éléments de preuve : (Précisez)

  _____
  _____

Je souhaite résoudre la situation autrement : (Précisez)

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Veuillez compléter toutes les pages du formulaire avant de signer la déclaration suivante.
Je déclare que les renseignements inscrits dans ce formulaire sont vrais au meilleur de ma connaissance. J'ai pris connaissance de la Politique visant à prévenir et à contrer toute forme de harcèlement et de violence.

Signature :_____ Date :_____

Annexe 2

CODE DE CIVILITÉ DU CPE LA BOTTINE FILANTE

Le code de civilité du CPE est une référence pour orienter les relations dans notre milieu de travail. Il énonce les attitudes et comportements associés au savoir-être encouragés et attendus pour maintenir un milieu de travail respectueux, harmonieux et efficace.

Toutes les employées, parents, familles, membres du conseil d'administration et collaborateurs s'engagent à respecter ce code dans leurs interactions reliées aux activités internes et externes au CPE et à le promouvoir quotidiennement. Au CPE, nous valorisons le respect, la politesse, la courtoisie, la collaboration et la bienveillance dans nos relations avec autrui.

AGIR AVEC POLITESSE AU CPE, C'EST…	AGIR AVEC POLITESSE AU CPE, C'EST ÉVITER…
○ Dire bonjour ○ Être ponctuel ○ Adopter un ton de communication agréable	○ D'ignorer une personne qui dit bonjour ○ D'être en retard sans prévenir ○ D'utiliser un langage et un ton inappropriés

AGIR AVEC RESPECT AU CPE, C'EST…	AGIR AVEC RESPECT AU CPE, C'EST ÉVITER…
○ Faire preuve de professionnalisme, de courtoisie et de politesse ○ Respecter les opinions des autres ○ Respecter ses collaborateurs ○ Considérer le travail des autres	○ De répandre, alimenter ou colporter des rumeurs ou fausses informations à l'égard des autres ○ De poser des jugements à l'égard des autres ou de leur travail ○ De s'attribuer la réalisation du travail d'un autre

AGIR AVEC COURTOISIE AU CPE, C'EST…	AGIR AVEC COURTOISIE AU CPE, C'EST ÉVITER…
○ S'excuser ou reconnaitre ses erreurs ○ Remercier ses collaborateurs ○ S'assurer que notre interlocuteur a bien compris notre message et reformuler au besoin	○ De ne pas se remettre en question ○ De faire des commentaires négatifs et désobligeants à l'égard de l'autre ○ De communiquer intentionnellement de mauvaises informations

COLLABORER AU CPE, C'EST…	COLLABORER AU CPE, C'EST ÉVITER…
○ Travailler en équipe dans un esprit de collaboration ○ S'engager dans les activités communes, dans une perspective d'amélioration de la qualité éducative ○ Échanger des idées et des informations avec ses collègues et les collaborateurs	○ De s'exclure, de s'isoler et d'être en compétition ○ D'avoir une attitude individualiste ○ De créer des conflits avec les collègues et les collaborateurs

AGIR AVEC BIENVEILLANCE AU CPE, C'EST…	AGIR AVEC BIENVEILLANCE AU CPE, C'EST ÉVITER…
○ Encourager les autres à exprimer librement leurs points de vue et idées ○ Valoriser le travail ou le soutien des collaborateurs ○ Proposer son soutien et son aide aux collègues ○ Démontrer une écoute active envers les autres	○ De ne pas être en mesure de laisser les autres d'exprimer librement et avoir leurs opinions ○ De dénigrer le travail des autres ○ D'être indisponible pour soutenir et aider les collègues ○ De ne pas écouter l'autre

Annexe 3

Procédure de communication

Suite aux rencontres d'équipe en lien avec la communication, nous avons établi une procédure de communication au travail qui sert à :

- Discuter des situations déplaisantes avec une collègue.
- Partager le sentiment vécu par chaque personne suite à cette situation.
- Ressortir les éléments importants à retenir pour régler la situation pour que les deux parties se sentent écoutées et respectées.
- Trouver une solution commune.
- Ne pas laisser une situation où je ne me sens pas confortable perdurer.

Les éléments retenus :

1. Je prends le temps de me calmer.
2. Je valide la disponibilité de la personne pour lui parler sur la situation/comportement X.
3. Je respecte le fait qu'elle ne soit pas disponible lorsque moi je le suis. (Si quelqu'un vient me voir pour discuter et que je ne suis pas disponible, j'indique à la personne que je vais lui revenir quand je serai prête. **Je m'engage à faire un suivi auprès de la personne qui veut discuter avec moi.)**
4. Lors de la discussion**, je décris** la situation/comportement X **comme je l'ai perçue.** Je parle au « Je ».
5. Je dis comment **je me sens** suite à la situation/comportement X.
6. Par la suite, je laisse l'autre personne s'exprimer sur la situation/ comportement X.
7. Je démontre de l'ouverture et **je me mets en posture d'écoute** pour accueillir l'avis de l'autre.
8. Nous trouvons **une solution ensemble** qui nous rend confortables les deux afin que la situation ne se reproduise plus.

Si nous ne parvenons pas à une solution commune ou que je ne me sens pas écouté lors de la discussion, je vais voir la direction pour obtenir du soutien.