

Atelier sur la civilité en milieu de travail

Questionnaire d'évaluation des connaissances

Pour remplir le questionnaire, l'employé doit :

- Visionner individuellement la capsule à l'attention des employés
- Faire la lecture de la politique « En matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et de la violence en milieu de travail »

# EMP	NOM	PRÉNOM	TITRE D'EMPLOI	COMPOSANTE

Signature : _____

Date : _____

Pour les questions 1 à 3, vous devez vous référer à la politique.

1. Cochez les éléments qui s'appliquent à la politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et de la violence en milieu de travail du CISSS de la Montérégie-Ouest.

- ☐ S'applique dans les situations vécues sur les lieux de travail
- ☐ S'applique en dehors des lieux de travail lorsque les situations ont un lien avec le travail
- ☐ S'applique lors d'activités professionnelles et sociales reliées au travail
- ☐ S'applique lors de l'utilisation des technologies de l'information (réseaux sociaux, blogue, message texte)

2. Répondez à Vrai ou Faux

	Vrai	Faux
Les médecins, résidents, bénévoles et usagers ont les mêmes rôles et responsabilités que les membres du personnel et doivent adopter une conduite empreinte de civilité et exempte de harcèlement ou de violence.		
Critiquer la vie privée d'une personne ou ignorer quelqu'un sont deux exemples d'incivilités.		
Des situations d'incivilités répétées non réglées peuvent à la longue avoir un impact dévastateur au point de devenir du harcèlement psychologique.		
Le CISSS de la Montérégie-Ouest intervient uniquement lorsqu'une plainte de harcèlement psychologique officielle est déposée.		
Lors d'une situation conflictuelle en deux collègues de travail, la première étape est de résoudre soi-même la situation de la façon suivante : - Informer la personne impliquée que son comportement est non désiré, qu'il a un effet négatif et qu'on souhaite que cela cesse. - Trouver des compromis dans la façon de travailler afin de répondre aux besoins de deux personnes, et ce, dans le respect des valeurs de chacun.		

3. Cochez les éléments qui s'appliquent à la définition de civilité.

La civilité se définit comme un comportement qui contribue à maintenir les normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. Il s'agit d'un ensemble de règles de conduite qui visent le bien-être de l'ensemble des membres d'une communauté par des conduites empreintes de :

- ☐ Respect ☐ Nonchalance ☐ Collaboration ☐ Politesse
☐ Courtoisie ☐ Camaraderie ☐ Savoir-être

Pour les questions 4 à 10, vous devez vous référer à la vidéo à l'attention des employés.

4. La civilité est l'affaire de tous. Reliez chaque rôle à l'acteur qui en est responsable.

Rôles	Acteurs
a) Aider à convenir des comportements acceptables pour l'équipe. Intervenir lors d'écart de comportement ou aider à intervenir auprès de l'autre personne.	CISSS de la Montérégie-Ouest
b) Offrir un milieu de travail sain.	Employé
c) Demander de l'aide en cas de besoin.	Gestionnaire

5. Nommez deux des huit pièges en matière d'incivilité qui sont mentionnés dans la vidéo.

6. Cochez les instances auxquelles les employés peuvent s'adresser pour recevoir de l'aide s'ils vivent de l'incivilité dans leur milieu de travail.

- ☐ Supérieur immédiat ☐ Syndicat ☐ Ressources humaines
☐ Programme d'aide aux employés ☐ Aucune de ces réponses

7. Lorsque je vis une situation qui ne me convient pas, je....

- ☐ ...mets la faute sur mon collègue.
☐ ...choisis d'agir.
☐ ...blâme l'organisation qui n'a pas émis des politiques suffisamment claires.
☐ ...ne fait rien, car mon gestionnaire ne fait rien.
☐ ...ne prend pas tout sur mes épaules et je fais la juste part des choses.

8. Quand et comment intervenir. Complétez les phrases suivantes :

- a) Lors d'un comportement incivil sans équivoque, il est préférable d'agir _____.
- b) Pour une même situation, un même écart de comportement, j'interviens _____ fois auprès de la personne avant de faire appel à mon patron ou à une autre personne.
- c) Mieux vaut un changement de comportement sans excuses, que des _____ sans changements de comportements.

9. Dans la vidéo, on nous parle des cinq étapes de la rétroaction recevable, veuillez les numéroté selon l'ordre de déroulement.

_____ Faits (Clarifier le comportement non désiré)

_____ Sentiment (Énoncer les sentiments ressentis dans cette situation)

_____ Intention (Énoncer les intentions de la discussion)

_____ Effet (Énoncer l'impact du comportement non désiré sur vous)

_____ Demande (Convenir des comportements désirés à l'avenir)

10. Nous sommes conscients que ce n'est pas toujours évident d'intervenir directement auprès d'un collègue, voire même d'un patron. Pour vous, quels sont les bénéfices à être courageux?
