

La civilité en milieu de travail

Appel à tous Rapport des résultats

Cet appel à tous concerne la civilité en milieu de travail. Voici un aperçu des questions posées :

- Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités?
- Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité?
- Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation?
- Etc.

Nombre de répondants : 224

Cet appel à tous a eu cours du 1er au 11 novembre 2011.



Résumé

- Chez 71,57 % des répondants, aucune hausse des cas d'incivilités en milieu de travail n'a été remarquée au cours des trois dernières années.
- 64,29 % des répondants indiquent que leur entreprise dispose d'une code de conduite.
- 56,70 % des répondants affirment que le code de conduite de leur entreprise ne présente aucune ligne directrice particulière en matière de civilité.

Note de l'éditeur

Reproduction, diffusion et distribution, intégrales ou partielles, par quelque procédé que ce soit, interdites sans l'autorisation de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés.

Le résumé et les réponses à l'appel à tous, telles que transmises, ne sauraient exprimer en aucun cas l'opinion de l'Ordre. De plus, il ne s'agit ni d'un avis juridique ni d'un quelconque conseil.

Publié en version électronique en décembre 2011.

1200, avenue McGill College

Bureau 1400

Montréal (Québec) H3B 4G7

(514) 879-1636 - info@portailrh.org

Compilation des résultats – Nombre de répondants

1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux?

Les professionnels du Service des ressources humaines	40	17,86 %
Les gestionnaires	115	51,34 %
Les dirigeants	30	13,39 %
Les chefs d'équipe	11	4,91 %
Autre. Précisez :	28	12,50 %
Nombre de répondants	224	

Vous pouvez également consulter la section COMPILATION DES RÉSULTATS - PAR RÉPONDANT.

2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités?

Oui	144	64,29 %
Non	80	35,71 %
Nombre de répondants	224	

Vous pouvez également consulter la section COMPILATION DES RÉSULTATS - PAR RÉPONDANT.

3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé?

Les réponses ci-dessous constituent une synthèse de l'ensemble des réponses fournies. Pour obtenir toutes les réponses, vous pouvez consulter la section COMPILATION DES RÉSULTATS - PAR RÉPONDANT.

L'organisation distribue le code de conduite à tous ses employés et exige dans certains cas une signature attestant la lecture du document.	26,08 %
Des rappels et des révisions du code de conduite sont faits de façon ponctuelle.	21,36 %
Le code de conduite est présenté systématiquement lors de l'intégration de nouveaux employés au sein de l'organisation.	20,83 %
Le suivi de l'application du code de conduite par les employés est effectué lors de l'évaluation faite par les gestionnaires ou les superviseurs.	14,51 %
L'organisation propose des formations relatives au code de conduite.	11,88 %
Aucune mesure n'est mise en place afin d'effectuer un suivi sur la mise en pratique du code de conduite dans le milieu de travail.	4,51 %
L'entreprise dispose d'une mesure de renforcement positif afin d'encourager ses employés à mettre en pratique le code de conduite.	0,83 %

4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité?

Oui	97	43,30 %
Non	127	56,70 %
Nombre de répondants	224	

Vous pouvez également consulter la section COMPILATION DES RÉSULTATS - PAR RÉPONDANT.

5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation?

Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.)	37	16,52 %
Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.)	130	58,04 %
Non applicable	46	20,54 %
Autres. Précisez :	11	4,91 %
Nombre de répondants	224	

Vous pouvez également consulter la section COMPILATION DES RÉSULTATS - PAR RÉPONDANT.

6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés?

Les réponses ci-dessous constituent une synthèse de l'ensemble des réponses fournies. Pour obtenir toutes les réponses, vous pouvez consulter la section COMPILATION DES RÉSULTATS - PAR RÉPONDANT.

L'entreprise diffuse le code de conduite et fait des rappels de ses grandes lignes occasionnellement.	26,98 %
Les superviseurs veillent à l'application du code par le biais d'observations, d'évaluations et de suivis.	14,29 %
Une gestion disciplinaire est mise en place afin de corriger les écarts de conduite éventuels par rapport à au code de conduite.	13,23 %
Lors des rencontres de <i>coaching</i> individuelles ou d'équipe, il est possible de faire le point sur les cas d'incivilité.	12,70 %
L'organisation propose des formations ou des ateliers de sensibilisation visant à faciliter l'intégration des comportements appropriés selon le code de conduite.	10,58 %
Aucune activité ou de très rares interventions sont entreprises afin de contrôler l'application du code de conduite dans le milieu de travail.	9,52 %
La responsabilité des gestionnaires de l'organisation est de donner l'exemple en adoptant des comportements conformes au code de conduite.	3,71 %
L'organisation utilise un système de gestion de la qualité pour superviser l'application des règles de civilité qui prévalent.	3,17 %
L'organisation compte sur l'engagement de ses employés pour mettre en pratique le code de conduite.	3,17 %
Le renforcement positif peut être adopté afin d'encourager les comportements appropriés.	2,65 %

7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation?

Grossièreté	58	29,44 %
Impolitesse	96	48,73 %
Injure	32	16,24 %
Insolence	41	20,81 %
Irrespect	104	52,79 %
Manque de courtoisie	104	52,79 %
Agressivité	54	27,41 %
Autres. Précisez :	20	10,15 %
Nombre de répondants	197	

Vous pouvez également consulter la section COMPILATION DES RÉSULTATS - PAR RÉPONDANT.

8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années?

Non	141	71,57 %
Oui	56	28,43 %
Nombre de répondants	197	

Vous pouvez également consulter la section COMPILATION DES RÉSULTATS - PAR RÉPONDANT.

9. Si oui, comment l'expliquez-vous?

Pour obtenir toutes les réponses, vous pouvez consulter la section COMPILATION DES RÉSULTATS - PAR RÉPONDANT.

10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail?

Absentéisme	52	26,40 %
Climat tendu	162	82,23 %
Perte de productivité	85	43,15 %
Autres. Précisez	32	16,24 %
Nombre de répondants	197	

Vous pouvez également consulter la section COMPILATION DES RÉSULTATS - PAR RÉPONDANT.

11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant?

Rencontre avec l'individu (ou les individus)	116	58,88 %
Mesure disciplinaire	50	25,38 %
Autres. Précisez :	31	15,74 %
Nombre de répondants	197	

Vous pouvez également consulter la section COMPILATION DES RÉSULTATS - PAR RÉPONDANT.

12. Secteur d'activité

Agriculture, foresterie, pêche et chasse (11)	4	2,13 %
Commerce de détail (44-45)	12	6,38 %
Commerce de gros haute technologie (41b)	3	1,60 %
Commerce de gros pharmaceutique (41a)	0	0,00 %
Construction (23)	3	1,60 %
Extraction minière et extraction de pétrole/gaz (21)	1	0,53 %
Transport et entreposage (48-49)	7	3,72 %
Services publics (22)	16	8,51 %
Soins de santé et assistance sociale/communautaire	5	2,66 %
Soins de santé et assistance sociale/hôpitaux (62)	7	3,72 %
Administrations publiques - fédérales (91)	3	1,60 %
Administrations publiques - municipales (91b)	4	2,13 %
Administrations publiques - provinciales (91a)	11	5,85 %
Administrations publiques - sociétés d'état (91c)	7	3,72 %
Fabrication autres (31-33)	28	14,89 %
Fabrication haute technologie (31-33b)	7	3,72 %
Fabrication pharmaceutique (31-33a)	0	0,00 %
Arts, spectacles et loisirs	4	2,13 %
Autres services - associations (81a)	3	1,60 %
Autres services - syndicats (81)	0	0,00 %
Autres services (sauf admin. publiques) (81b)	5	2,66 %
Commerce de gros autres (41)	6	3,19 %
Finance et assurances (52)	7	3,72 %
Gestion de sociétés et d'entreprises (55)	0	0,00 %
Hébergement et services de restauration (72)	4	2,13 %
Industrie de l'information et culturelle (51)	4	2,13 %
Services administratifs - services d'emploi (56)	2	1,06 %
Services administratifs autres (56b)	0	0,00 %
Services d'enseignements/gestion (61)	3	1,60 %
Services d'enseignements/professeur (61a)	5	2,66 %
Services immobiliers, location et bail (53)	2	1,06 %
Services professionnels - autres services (54b)	6	3,19 %
Services professionnels - bureau avocats (54a)	0	0,00 %
Services professionnels - services conseils (54)	16	8,51 %
Retraité	0	0,00 %
Sans emploi	0	0,00 %
Sans objet	3	1,60 %
Nombre de répondants	188	

Vous pouvez également consulter la section COMPILATION DES RÉSULTATS – PAR RÉPONDANT.

13. Taille de l'entreprise

Moins de 100 employés	49	25,79 %
101 à 500 employés	77	40,53 %
501 à 1000 employés	15	7,89 %
1001 à 5000 employés	25	13,16 %
5001 employés et plus	24	12,63 %
Nombre de répondants	190	

Vous pouvez également consulter la section COMPILATION DES RÉSULTATS - PAR RÉPONDANT.

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>Moins de 100 employés (49 répondants)</p>
	<p>1 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Lors de l'embauche, la personne reçoit le code d'éthique. Il est présenté par la direction. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Suivi informel 7. Très peu de cas d'incivilité. Certains manques de professionnalisme à l'occasion (ex : accueil incomplet convenu pour la clientèle, respect des délais à respecter, etc.) 8. Non 10. Manquement au niveau de l'image corporative. 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Soins de santé et assistance sociale/communautaire
	<p>2 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 3. Nous venons de terminer l'élaboration du guide qui sera présenté et remis à tous les employés lors de sessions de groupe, et ensuite individuellement à chaque nouvel employé au cours de sa première semaine de travail. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. D'abord par l'exemple donné par les gestionnaires, et ensuite par des interventions rapides, de style <i>one on one</i>, devant les comportements non conformes, ultimement par l'utilisation de la discipline si nécessaire. 7. Insolence Irrespect 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33)
<p>3 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Obligation pour les employés de relire le code annuellement et de signer un accusé de réception. Politique de dénonciation également en vigueur. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 	

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>4 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Non 5. Non applicable 7. Impolitesse Agressivité Insolence Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Perte de productivité Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Services professionnels - autres services (54b)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les chefs d'équipe 2. Non 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Signature d'un contrat d'engagement de la part de notre clientèle qui participe à des ateliers de groupe, du <i>coaching</i> individuel. 7. Manque de courtoisie Parler une langue étrangère au groupe 8. Non 10. Sentiment d'être isolé 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services professionnels - services conseils (54) 	<p>5 -</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Réunions, évaluations 7. Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Construction (23) 	<p>6 -</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Non 3. Par des politiques et surtout des pratiques administratives très détaillées. Par des rencontres employés dirigeants. 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Observation des dirigeants quant au comportement de leurs collaborateurs. 7. Grossièreté 8. Non 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Fabrication autres (31-33) 	<p>7 -</p>

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>8 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Rencontre hebdomadaire où sont traitées au besoin les problématiques. 7. Impolitesse Irrespect 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Administrations publiques - provinciales (91a)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 3. Il n'y a pas de méthode définie. Généralement, ce sera discuté lors des évaluations de rendement et s'il y a lieu. 4. Non 7. Impolitesse Insolence Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication haute technologie (31-33b) 	<p>9 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 3. Il n'y a pas de méthode définie. Généralement, ce sera discuté lors des évaluations de rendement et s'il y a lieu. 4. Non 7. Impolitesse Insolence Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication haute technologie (31-33b)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Indiqué dans le manuel des employés, rencontre effectuée avec chaque département. 4. Oui 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 7. Grossièreté Irrespect Manque de courtoisie 8. Oui 9. Laxisme des gestionnaires, absence d'un service des ressources humaines jusqu'à récemment. 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Commerce de gros autres (41) 	<p>10 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Indiqué dans le manuel des employés, rencontre effectuée avec chaque département. 4. Oui 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 7. Grossièreté Irrespect Manque de courtoisie 8. Oui 9. Laxisme des gestionnaires, absence d'un service des ressources humaines jusqu'à récemment. 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Commerce de gros autres (41)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Rappels verbaux 7. Grossièreté Impolitesse Insolence Manque de courtoisie Cette remarque trouve application chez une partie de nos employés seulement, i.e. les cols bleus. 8. Non 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Administrations publiques - municipales (91b) 	<p>11 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Rappels verbaux 7. Grossièreté Impolitesse Insolence Manque de courtoisie Cette remarque trouve application chez une partie de nos employés seulement, i.e. les cols bleus. 8. Non 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Administrations publiques - municipales (91b)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>12 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Non 4. Non 6. Aucun 7. Manque de courtoisie 8. Oui 9. L'employeur peut faire ce qu'il veut, particulier en petite entreprise. 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Aucune 12. Services professionnels - services conseils (54) <hr/> <p>13 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 3. Communications 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Évaluation de rendement 8. Non 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services professionnels - services conseils (54) <hr/> <p>14 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 3. C'est inscrit au manuel de l'employé et bien expliqué lors de l'embauche du personnel. 4. Oui 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Les patrons les rappellent au besoin, mais c'est très rare que le besoin se fait sentir. Les employés respectent bien ces règles. 7. Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services professionnels - services conseils (54) <hr/> <p>15 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Non 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 7. Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services professionnels - autres services (54b)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 	<p style="text-align: center;">16 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. C'est un comité d'employés accompagné des 2 gestionnaires qui s'occupe de maintenir un climat de travail sain auprès des équipes de travail. Le comité se rencontre environ une fois aux 2 mois pour discuter des problématiques ou pour faire de la prévention. 2. Oui 3. C'est un guide de comportements éthiques qui a été élaboré avec le comité Climat. Il a été expliqué et présenté à l'équipe au complet. L'équipe a voté pour son adoption. Régulièrement, lors des rencontres de <i>coaching</i>, certains points sont discutés avec l'employé. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. C'est un point qui est traité lors des évaluations des employés, lors des rencontres de <i>coaching</i>. Les membres du comité s'assurent aussi de son application au quotidien et, si besoin, des points de réflexion sont apportés en comité Climat. 7. Irrespect Du jugement sur les clients que l'on reçoit (classe sociale défavorisée) 8. Non 10. C'est souvent par un climat plus tendu que l'on sent les répercussions. C'est une entreprise où le travail d'équipe est essentiel. 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services publics (22)
<ol style="list-style-type: none"> 12. Secteur d'activité 	<p style="text-align: center;">17 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le directeur général 2. Non 4. Non 7. Grossièreté Irrespect 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Aucune mesure 12. Transport et entreposage (48-49)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>18 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 3. L'équipe étant petite, il est facile de voir ce qui s'y passe. Donc, dès qu'un membre commet un impair ou a un écart de conduite, une intervention rapide est réalisée pour faire prendre conscience de la situation, et de ses impacts, à la personne concernée. 4. Oui 5. En fait, les règles concernent le professionnalisme, ce qui inclut les relations entre les individus tant à l'interne qu'à l'externe, les attitudes, la qualité des services, le tout en lien cohérent avec les valeurs de notre organisation. 6. Les réunions d'équipe, le travail en équipe dans les différents mandats, les rencontres informelles lors de situations particulières, la reconnaissance des bonnes attitudes et des bons gestes avec une personne ou en équipe, les communications électroniques en groupe... en fait, il y a une panoplie de moyens et d'opportunités pour faire vivre les valeurs et préciser les attentes à cet égard. 7. Cela se situe plutôt dans l'irrespect "ignorant", c'est-à-dire le respect des rôles et responsabilités par le manque de souci pour les échéances du personnel qui supportent (secrétariat) ou le manque de maturité professionnelle parfois. 8. Oui 9. Par le fait que le code de valeur n'est pas le même pour tous les individus et qu'il faut rappeler quelles sont celles qui nous importent, et ce, de façon intransigeante. 10. De la méfiance et de la frustration. Des moyens ont cependant été mis en place pour corriger ces situations occasionnelles. 11. Rappel des attentes, échange avec l'individu concerné pour prise de conscience de l'importance de l'impact des comportements (paroles, gestes ou non-gestes). 12. Services professionnels - services conseils (54)
	<p>19 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les chefs d'équipe 2. Non 4. Non 7. Grossièreté Impolitesse Irrespect 8. Oui 9. Changements continus 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Services professionnels - services conseils (54)
	<p>20 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personne 2. Non 4. Non 7. Insolence Irrespect Manque de courtoisie 8. Oui 9. Aucun contrôle, aucun suivi. 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Courriels, rencontres à l'occasion, régulièrement rien du tout 12. Arts, spectacles et loisirs

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 	<p>21 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Mis à la disposition sur l'intranet; rappel dans les équipes. 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Impolitesse 8. Non 10. Absentéisme 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication haute technologie (31-33b)
<ol style="list-style-type: none"> 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>22 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 7. Impolitesse Agressivité Injure Manque de courtoisie 8. Oui 9. Laxisme de la part de la gestion 10. Perte de productivité Absentéisme Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services publics (22)
	<p>23 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 3. Le code est implicite. Mais nous devons respecter certaines règles, telles que le retour d'appel rapide, la courtoisie, le respect des échéances, etc. 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 7. Irrespect Manque de courtoisie « Bitchage » entre les femmes. 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services publics (22)
	<p>24 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Dans le manuel de l'employé, à l'embauche 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. En cas d'infraction, avis verbal et gradation des mesures disciplinaires 7. Impolitesse Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Commerce de gros autres (41)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 	<p>25 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 7. Impolitesse Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Finance et assurances (52)
<ol style="list-style-type: none"> 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>26 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tous ensemble, on y travaille 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. La rigueur, la joie de vivre de tous. 7. Grossièreté Impolitesse Injure Insolence Irrespect Manque de courtoisie Agressivité 8. Non 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Commerce de détail (44-45)
	<p>27 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Impolitesse Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Autres services - associations (81a)
	<p>28 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Le communique dès l'embauche et un lien est fait dans la gestion de la performance. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. On en parle à l'embauche, dans les comportements et attitudes dans les descriptions de tâches, dans le processus de gestion de la performance... 7. Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Services professionnels - services conseils (54)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 	<p>29 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 4. Non 7. Grossièreté 8. Non 10. Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services administratifs - services d'emploi (56)
<ol style="list-style-type: none"> 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>30 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Grossièreté Impolitesse Injure Insolence Irrespect Manque de courtoisie Agressivité 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus)
	<p>31 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Non 4. Non 7. Grossièreté Impolitesse Irrespect 8. Non 10. Absentéisme Climat tendu départ 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Administrations publiques - fédérales (91)
	<p>32 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Non 4. Non 6. Interventions directes des dirigeants 7. Agressivité 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Arts, spectacles et loisirs

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 	<p>33 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 7. Impolitesse Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Finance et assurances (52)
<ol style="list-style-type: none"> 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>34 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Aucun 7. Impolitesse Manque de courtoisie 8. Oui 9. Malheureusement, je crois que les jeunes n'ayant pas été élevés avec la notion d'utiliser le « vous » pour les personnes qu'ils ne connaissent pas et le respect des autorités hiérarchiques y est pour quelque chose. 10. Climat tendu Perte de respect de la part de la clientèle et perte de crédibilité des clients 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Administrations publiques - sociétés d'état (91c)
	<p>35 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Par de l'information, publications et conférences. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Rappel de la directive, affichage sur les lieux de travail de posters. 7. Grossièreté Impolitesse Agressivité Injure 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Services publics (22)
	<p>36 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Impolitesse Irrespect 8. Non 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Industrie de l'information et culturelle (51)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 	<p>37 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le conseil d'administration 2. Oui 3. Les employés en sont informés à l'embauche, et il est révisé, avec la participation des employés, au moins une fois par année. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Rappel courtois en cas de non-respect. En cas de récidive, rencontre plus formelle et ensuite avis disciplinaire. 7. Sobriquets (tels que ma poule, ma cocotte...) 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Autres services - associations (81a)
<ol style="list-style-type: none"> 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>38 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Suivis rigoureux de la part des gestionnaires 7. Impolitesse Irrespect 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Il y a la gradation des mesures, c'est selon le cas. 12. Finance et assurances (52)
	<p>39 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 3. document écrit+ valeur importante dans l'organisation Affichage babillard Information verbale 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Invitation à consulter documents écrits Présenté comme une valeur importante de l'organisation Tolérance 0 7. Manque de courtoisie Grossièreté 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33)
	<p>40 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 7. Manque de courtoisie 8. Non 12. Services immobiliers, location et bail (53)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 	<p>41 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Rien n'est fait 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Rien n'est fait. 7. Irrespect 8. Non 9. Agressivité 10. Climat tendu 11. Perte de productivité 12. C'est toléré. 13. Transport et entreposage (48-49)
<ol style="list-style-type: none"> 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>42 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 3. Lors des évaluations annuelles 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Les évaluations 7. La communication lors de réunion 8. L'analyse des valeurs des candidats lors d'entrevue 9. Impolitesse 10. Non 11. Climat tendu 12. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 13. Fabrication haute technologie (31-33b)
	<p>43 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. La rédaction a été réalisée de concert avec le personnel et sa révision annuelle se fait avec des représentants du personnel. 4. Oui 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Lors de la planification stratégique annuelle, les enjeux et objectifs sont déterminés et dans le respect des règles. Lors des rencontres du personnel, des articles sont remémorés selon la saison ou encore selon de récents événements. La responsabilisation du personnel est également un élément non négligeable. Puisqu'il s'agit de leurs règles, ils sont plus enclins à voir à leur application. 7. Aucune situation n'a été observée. 8. Non 9. Nous travaillons en amont. Ça évite bien des situations de rétroactions négatives ou de mesure disciplinaire. 10. Services professionnels - services conseils (54)
	<p>44 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le professionnel RH et les dirigeants 2. Non 3. Non 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Impolitesse 7. Manque de courtoisie 8. Non 9. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services professionnels - autres services (54b)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>45 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Agressivité 8. Oui 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services professionnels - services conseils (54)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. D'aucune façon... 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Comité social 7. Manque de courtoisie 8. Non 9. Restructuration et réorganisation 10. Absentéisme 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services publics (22) 	<p>46 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. D'aucune façon... 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Comité social 7. Manque de courtoisie 8. Non 9. Restructuration et réorganisation 10. Absentéisme 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services publics (22)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Il est dans le manuel de l'employé remis à tous nouvel employé... Mais on ne l'ouvre pas souvent pour les anciens. 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 7. Grossièreté Impolitesse Irrespect Agressivité 8. Non 10. Climat tendu Démission 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Finance et assurances (52) 	<p>47 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Il est dans le manuel de l'employé remis à tous nouvel employé... Mais on ne l'ouvre pas souvent pour les anciens. 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 7. Grossièreté Impolitesse Irrespect Agressivité 8. Non 10. Climat tendu Démission 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Finance et assurances (52)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 4. Non 7. Grossièreté Impolitesse Injure Insolence Irrespect Agressivité 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33) 	<p>48 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 4. Non 7. Grossièreté Impolitesse Injure Insolence Irrespect Agressivité 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33)

Questions	Répondants	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 	<p>49 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. test 2. Oui 4. Non 7. Grossièreté Injure 8. Oui 10. Climat tendu 12. Commerce de gros haute technologie (41b)
101 à 500 employés (77 répondants)		
<ol style="list-style-type: none"> 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>50 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Directeurs de chacun des départements 2. Oui 3. Communication par courriel et sur les babillards de l'entreprise 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Appliquées de manière informelle 7. Impolitesse Injure 8. Non 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Transport et entreposage (48-49)
	<p>51 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Des règles établies dans le manuel de l'employé et aussi une note de rappel sur toutes les tables des employés dans la cafétéria. 7. Irrespect 8. Oui 9. Nous avons plus de personnel dans l'entreprise. 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>52 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Le code est largement communiqué, il est affiché en permanence et le service corporatif RH fait des audits annuellement pour valider que le code est bien connu et bien soutenu par les gestionnaires des sites. Dans les cas de manquement au code, des mesures disciplinaires peuvent être imposées. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Les associations accréditées sont mises à contribution et en fait soutiennent cette démarche. Il existe aussi un comité mieux-être qui fait des activités de promotion de comportements qui soutiennent le code. 7. Agressivité Grossièreté Impolitesse Injure Insolence 8. Oui 9. Les employés pris en flagrant délit disent ne pas comprendre que nous nous opposions à leur comportement car, dans les médias, ces comportements sont très bien acceptés et même encouragés comme c'est le cas dans les télé-réalités. 10. Perte de productivité Absentéisme Climat tendu 11. Rencontres individuelles, mesures disciplinaires et promotion des comportements souhaitables par un programme de reconnaissance. 12. Fabrication autres (31-33)
	<p>53 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Renforcement par les dirigeants et intégration dans les discussions de gestion (évalué dans les comportements attendus de l'employé, ce qui force la discussion). 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services professionnels - services conseils (54)
	<p>54 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Le code de conduite est remis à l'embauche et les gestionnaires assurent du <i>coaching</i> à ce sujet. 4. Oui 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Suivi dans l'évaluation de rendement et renforcement des gestionnaires 7. Insolence 8. Non 10. Absentéisme 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Commerce de détail (44-45)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 	<p>55 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 3. Formation donnée au moment de l'intégration 4. Oui 6. Sanction si non respect de ses règles 7. Insolence Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Fabrication autres (31-33)
<ol style="list-style-type: none"> 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>56 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les RH et les gestionnaires dans l'ensemble 2. Oui 3. Signature d'un document de lecture et examen 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Formation 7. Manque de courtoisie 8. Oui 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication haute technologie (31-33b)
	<p>57 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Signature 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Les gestionnaires tentent de donner l'exemple. 7. Grossièreté 8. Non 10. Aucune 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Autres services (sauf admin. publiques) (81b)
	<p>58 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Présenté lors de la première journée de travail. 4. Non 6. Suivi par les gestionnaires au quotidien et via leur évaluation de performance. 7. Impolitesse Manque de courtoisie 8. Oui 10. Absentéisme Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication haute technologie (31-33b)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 	<p>59 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Aucun mécanisme n'est mis en place. 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Gestion par l'exemple 7. Grossièreté 8. Non 10. Absentéisme 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33)
<ol style="list-style-type: none"> 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>60 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tous les employés 2. Oui 3. Présentation et explication de la politique à tous les employés 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Irrespect 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Autres services - associations (81a)
	<p>61 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Impolitesse 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33)
	<p>62 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Rien 7. Agressivité 8. Non 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Agriculture, foresterie, pêche et chasse (11)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>63 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Chaque nouvel employé reçoit une copie du code de conduite et une formation annuelle est donnée via le web. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Une formation donnée sur le web. Suite à cette formation, l'employé signe un document où il déclare ne pas avoir contrevenu au code de conduite. Ceci le lie et protège la compagnie. 7. Manque de courtoisie Irrespect 8. Non 10. Perte de productivité Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Commerce de gros haute technologie (41b)
<ol style="list-style-type: none"> 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>64 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 4. Non 7. Impolitesse Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Transport et entreposage (48-49)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>65 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tous les employés à tous les niveaux 2. Oui 3. Par un règlement qui est présenté à tous au moment de l'embauche et annuellement lors de l'évaluation du rendement. Ces règles sont plutôt générales. 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Malheureusement, elles sont négatives, soit les mesures disciplinaires pour certains agissements. 7. Grossièreté Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Absentéisme Climat tendu Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Autres services (sauf admin. publiques) (81b)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>66 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Non 4. Non 7. Grossièreté Irrespect 8. Non 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Fabrication autres (31-33)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>67 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 3. Règlements 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Formations sans évaluation d'impact, management direct et appareils de bureaucratie dans les cas de crise. 7. Grossièreté Impolitesse Injure Agressivité Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus)
<ol style="list-style-type: none"> 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>68 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. La politique a été présentée à tous les employés par le président directeur général. On procède à des audits. 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Manque de courtoisie Grossièreté Injure Irrespect 8. Non 10. Perte de productivité Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Fabrication autres (31-33)
	<p>69 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 7. Impolitesse Injure Irrespect Manque de courtoisie Agressivité 8. Non 10. Absentéisme Climat tendu Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Commerce de gros haute technologie (41b)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>70 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Présentation du code de conduite à l'embauche et une mise à jour annuelle. 2 étapes à compléter chaque fois : lecture de la brochure + formation en salle sur PowerPoint. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Pourrait mener à des mesures disciplinaires 7. Impolitesse Irrespect 8. Non 10. Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Hébergement et services de restauration (72)
	<p>71 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Non 7. Irrespect Grossièreté Impolitesse Injure 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33)
	<p>72 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Injure Irrespect Agressivité 8. Non 10. Absentéisme Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services publics (22)
	<p>73 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tous 2. Non 3. Nous avons écrit une ébauche. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Manuel d'employé et suivi. 7. Impolitesse Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Commerce de détail (44-45)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>74 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Copie donnée à l'embauche et formation annuelle. Posters affichés dans les lieux passants. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. La direction montre l'exemple. Mesures correctrices pour ceux qui ne les respectent pas. 7. Irrespect 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33)
	<p>75 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Il n'y a jamais d'activité sur le sujet sauf quand une bombe explose. 4. Oui 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Lorsqu'il y a une crise, la direction rencontre le département touché et offre une formation ou un <i>coaching</i> de groupe. Peu efficace, car les cas problématiques ne se voient pas comme ça. 7. Irrespect Agressivité 8. Oui 9. Par la pression au travail et à la maison. Le côté argent qui semble être de plus en plus difficile. Le laisser-aller de la gestion à régler les cas rapidement. 10. Absentéisme Climat tendu Perte de productivité Désintéressement au travail, création de petits groupes pour et contre. Banalisation du bien et du mal. 11. Ils attendent que ça saute avant d'intervenir. Peut rencontrer en individuel. Termine souvent avec une thérapie de groupe. 12. Administrations publiques - provinciales (91a)
	<p>76 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Nous tenons des activités de promotion plusieurs fois par année. Nous faisons des capsules d'information sur l'intranet afin d'expliquer et d'illustrer certains passages du code. Les gestionnaires abordent le sujet en rencontre d'équipe, régulièrement et sont évalués sur cette base. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Un suivi rigoureux est fait par les gestionnaires. Les manquements à la civilité sont traités, consignés à l'évaluation du rendement et peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires. Un rappel sur les règles de conduite à adopter est fait régulièrement. 7. Impolitesse Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Perte de productivité Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Administrations publiques - fédérales (91)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>77 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Grossièreté Impolitesse Irrespect Manque de courtoisie Agressivité 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Agriculture, foresterie, pêche et chasse (11)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Formulaire signé par l'employé attestant avoir reçu et lu le code de conduite. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Grossièreté Irrespect Agressivité 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre et mesure disciplinaire 12. Industrie de l'information et culturelle (51) 	<p>78 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Formulaire signé par l'employé attestant avoir reçu et lu le code de conduite. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Grossièreté Irrespect Agressivité 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre et mesure disciplinaire 12. Industrie de l'information et culturelle (51)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Remis lors de l'intégration, inscrit dans les attentes annuelles et évalué une fois l'an. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Publiée dans le journal, observée par les gestionnaires et évaluée annuellement. 7. Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Agriculture, foresterie, pêche et chasse (11) 	<p>79 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Remis lors de l'intégration, inscrit dans les attentes annuelles et évalué une fois l'an. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Publiée dans le journal, observée par les gestionnaires et évaluée annuellement. 7. Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Agriculture, foresterie, pêche et chasse (11)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>80 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Elle est affichée à des endroits dans l'usine et elle est expliquée à l'embauche. 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Rien 7. Grossièreté Impolitesse Agressivité Injure Insolence 8. Oui 9. Gel des salaires, pertes d'emploi, milieu plus précaire dû à la récession 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Fabrication autres (31-33)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Rencontre avec les employés lorsque ces règles ne sont pas appliquées. 7. Impolitesse Irrespect Manque de courtoisie Agressivité 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33) 	<p>81 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Rencontre avec les employés lorsque ces règles ne sont pas appliquées. 7. Impolitesse Irrespect Manque de courtoisie Agressivité 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33)
	<p>82 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Appliqué par les gestionnaires et les chefs d'équipe 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Manuel de l'employé et avis disciplinaire en cas de non-respect ou de plaintes 7. Impolitesse Manque de courtoisie 8. Oui 9. Manque de soutien du personnel administratif 10. Climat tendu 11. D'abord une rencontre, puis les mesures disciplinaires selon la politique de l'entreprise et les manuels. 12. Commerce de détail (44-45)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>83 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Nous avons une Politique en matière disciplinaire qui est connue de toutes les parties (patronale et syndicale). Les gestionnaires, par et avec les RH l'utilisent en cas de comportements déviants. Autrement, nous y allons avec des exemples récents et des rencontres individuelles. 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Rencontres personnelles avec les gestionnaires. 7. Insolence Manque de courtoisie Nous rencontrons ces faits avec les plus jeunes générations qui intègrent le marché du travail et ne sont pas encore habituées aux règles en vigueur. 8. Non 10. Nous ne l'avons pas mesuré. 11. Les deux méthodes à la fois tout en respectant une méthode de gradation des sanctions appropriée. 12. Commerce de détail (44-45)
<ol style="list-style-type: none"> 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>84 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Impolitesse Irrespect 8. Non 10. Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services professionnels - services conseils (54)
	<p>85 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Impolitesse 8. Oui 9. Embauche de nouveaux employés plus jeunes, le choc des générations. 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Commerce de gros autres (41)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>86 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Formation sur éthique et sur civilité en milieu de travail 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Formation obligatoire à tous, inscrites dans les attentes signifiées annuellement de tous les employés 7. Intimidation Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Dépôt de plainte en harcèlement Absentéisme Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Administrations publiques - provinciales (91a)
	<p>87 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Présentation du guide aux nouveaux employés et discussions lors des actes ou comportements qui ne respectent pas les règles. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Peu de moyens concrets 7. Impolitesse Irrespect 8. Non 10. Absentéisme Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Extraction minière et extraction de pétrole/gaz (21)
	<p>88 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les chefs d'équipe 2. Non 4. Non 6. Aucun pour l'instant 7. Irrespect Insolence 8. Non 10. Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services d'enseignements/gestion (61)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>89 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Un comité de prévention et de gestion des conflits a été mis en place 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Impolitesse Manque de courtoisie 8. Oui 9. Stress et insécurité 10. Perte de productivité Absentéisme Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services d'enseignements/professeur (61a)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Affichage sur les valeurs, lien entre celles-ci et certaines politiques et règlements à l'interne, formation ponctuelle. 4. Non 5. Plus orientées vers les comportements entre les employés 6. Formation, rencontres d'équipe et rappels 7. Impolitesse Irrespect Agressivité 8. Non 10. Absentéisme Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33) 	<p>90 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Affichage sur les valeurs, lien entre celles-ci et certaines politiques et règlements à l'interne, formation ponctuelle. 4. Non 5. Plus orientées vers les comportements entre les employés 6. Formation, rencontres d'équipe et rappels 7. Impolitesse Irrespect Agressivité 8. Non 10. Absentéisme Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Aucune 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Aucun 7. Insolence Irrespect 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Construction (23) 	<p>91 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Aucune 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Aucun 7. Insolence Irrespect 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Construction (23)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 7. Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu Absentéisme 11. Bien qu'il y ait des rencontres avec l'individu, l'organisation souhaite se doter d'une politique de civilité pour le mois de décembre ou janvier. 12. Soins de santé et assistance sociale/communautaire 	<p>92 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 7. Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu Absentéisme 11. Bien qu'il y ait des rencontres avec l'individu, l'organisation souhaite se doter d'une politique de civilité pour le mois de décembre ou janvier. 12. Soins de santé et assistance sociale/communautaire

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>93 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Il est remis à tous les employés lors de l'intégration des nouveaux. Par contre, il est souvent mis de côté par la suite. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Il n'y a pas grand-chose de fait. 7. Irrespect Grossièreté Impolitesse 8. Non 9. Je ne suis à mon travail que depuis un an 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Soins de santé et assistance sociale/communautaire
<ol style="list-style-type: none"> 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>94 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Communication constante! 7. Irrespect 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services publics (22)
	<p>95 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Lecture du code d'éthique à l'embauche, signature de l'employé et placé dans son dossier. Formation axée sur les valeurs de l'entreprise et sur le type de comportement souhaité. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Chaque politique est pensée et amenée avec les lignes directrices en fond. On donne beaucoup d'exemples sur les « Do's and Dont's » pour aider nos employés à mieux comprendre concrètement l'impact de leur comportement au travail. 7. Insubordination, aucun suivi sur des demandes particulières 8. Non 10. Climat tendu Rebrasser des vieilles affaires... Un conflit ramène souvent en arrière. 11. Rencontres, <i>coaching</i>, mesures disciplinaires, formations, reprendre la personne sur le coup avec le comportement qui aurait été souhaité, etc. Suivi très serré, aucun écart toléré. 12. Commerce de détail (44-45)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>96 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Présentation par le service des ressources humaines lors de l'accueil d'un nouvel employé. 4. Oui 5. Tout ce qui touche le harcèlement, la violence au travail, etc. 6. Formation à tous les travailleurs sur la violence au travail, le harcèlement et le climat de travail harmonieux par une firme externe. 7. Impolitesse Irrespect Manque de courtoisie 8. Oui 9. Nous avons baissé la garde avec la réduction de coût suivant la crise et du fait que nous avons réduit le personnel et le climat était plus tendu. 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33)
	<p>97 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Modalités évaluées lors de l'évaluation de performance annuelle 7. Manque de courtoisie Très peu en milieu professionnel 8. Non 10. Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services professionnels - services conseils (54)
	<p>98 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 3. En le remettant à tous les nouveaux employés lors de l'embauche et en l'affichant. 4. Non 5. Interactions au sein du Groupe et de l'Ecosystème Protection des actifs de l'entreprise Conduite des activités professionnelles 6. Dans la politique, il existe un processus de plainte en cas d'observation de contravention au code. Des mesures disciplinaires peuvent être prises. 7. Irrespect 8. Non 10. Absentéisme Climat tendu 11. Mesure disciplinaire

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>99 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tous les responsables hiérarchiques sont responsables. 2. Oui 3. Nous avons un guide de gestion et ces valeurs liées au comportement sont très connues et répétées régulièrement en réunion ou lors de discussions. 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Dès qu'une plainte ou un événement est porté à l'attention d'un gestionnaire, il y a une intervention pour évaluer la situation. 7. Manque de courtoisie 8. Non 10. L'impact est positif, car les employés constatent que le respect est une valeur sérieuse et nos interventions renforcent l'autodiscipline, et même rassurent les employés. 11. Chaque cas est analysé au mérite et les interventions sont très réfléchies pour assurer la constance de nos décisions. Au minimum, l'employé est rencontré pour s'expliquer. 12. Fabrication autres (31-33)
	<p>100 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Rappel régulier 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Politique de respect de la personne et responsable de son application. 7. Grossièreté Impolitesse Injure Insolence Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 9. Les employés le dénoncent davantage 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Administrations publiques - municipales (91b)
	<p>101 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 7. Grossièreté Impolitesse 8. Non 10. Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Commerce de gros autres (41)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>102 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Formation sur les valeurs Application au quotidien par l'équipe de management 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Renforcement au quotidien 7. Manque de courtoisie Impolitesse Insolence 8. Non 10. Perte de productivité Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Hébergement et services de restauration (72)
	<p>103 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Non 5. Pour l'instant, les employés ont une courte formation sur la civilité en milieu de travail. 6. Pour l'instant, lorsqu'il y a une lacune observée, elle est réglée au cas par cas. 7. Impolitesse Injure Manque de courtoisie Agressivité 8. Oui 9. Certaines personnes sont toxiques et cela ne s'améliore pas avec le temps. Elles s'estiment toujours victimes, rapportent leur situation aux autres et une histoire banale fait souvent boule de neige et est amplifiée. 10. Climat tendu Augmentation des griefs Perte de productivité 11. Il y a d'abord rencontre avec la personne, entre les RH et le gestionnaire et si la situation s'envenime, une lettre disciplinaire est adressée à la personne. Il y a donc une gradation dans les sanctions, allant parfois jusqu'à une suspension sans solde de un à trois jours. 12. Soins de santé et assistance sociale/hôpitaux (62)
	<p>104 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les chefs d'équipe 2. Oui 3. En diffusant le code de conduite une fois par année... 4. Non 6. Réunion une fois par année 7. Impolitesse Irrespect 8. Oui 9. Stress plus élevé par un souci de la performance 10. Absentéisme Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services d'enseignements/professeur (61a)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>105 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Code remis à l'embauche 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Rien 7. Insolence Manque de courtoisie 8. Non 10. Perte de productivité Absentéisme Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Agriculture, foresterie, pêche et chasse (11)
<ol style="list-style-type: none"> 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>106 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. rien de fait 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Lors de l'accueil des nouveaux employés Lors de nos réunions avec le personnel Les valeurs de l'entreprise sont affichées et on y fait référence Reste encore beaucoup à faire 7. Irrespect Agressivité Mesquineries 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33)
	<p>107 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 3. Il est intégré au manuel de l'employé et présenté lors de l'accueil des nouveaux employés, les valeurs sont indiquées sur des affiches à la grandeur de l'entreprise, les gestionnaires sont formés en ce sens. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Il est intégré au manuel de l'employé et présenté lors de l'accueil des nouveaux employés, les valeurs sont indiquées sur des affiches à la grandeur de l'entreprise, les gestionnaires sont formés en ce sens. 7. Agressivité 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services professionnels - services conseils (54)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 	<p>108 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 3. Cela fait partie intégrante de l'intégration. Chaque employé doit signer un engagement à respecter le code de conduite. 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Pas vraiment de règle. Nous intervenons dès qu'une situation l'exige ou à la suite d'une plainte. 7. Insolence Irrespect Manque de courtoisie Agressivité 8. Oui 9. Le facteur stress et la pression y sont pour quelque chose. 10. Absentéisme Climat tendu Conflit de travail, favoritisme 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services immobiliers, location et bail (53)
<ol style="list-style-type: none"> 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>109 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personne 2. Oui 3. Il y a un code disponible sur le site de l'organisation, mais il ne semble pas y avoir de mesures effectives qui en découlent réellement. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Le code est présent sur le site de l'organisation. 7. Grossièreté Impolitesse Injure Insolence Irrespect Manque de courtoisie Agressivité 8. Oui 9. Toutes les situations sont banalisées, aucune mesure n'est prise, l'intimidation règne, s'il y a conflit, seuls ceux qui savent se défendre sont protégés par l'organisation. 10. Désengagement, absence de solidarité, mépris, etc. 11. L'organisation peut inviter des personnes à s'expliquer entre elles, sans plus, sans filet pour les intimés ni mesures organisationnelles par la suite (laisser aller). 12. Services d'enseignements/professeur (61a)
	<p>110 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Remise du code de conduite à l'embauche. 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Rappel à l'ordre occasionnel par les gestionnaires. 7. Impolitesse Insolence 8. Oui 9. Moins de respect envers l'autorité. 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Transport et entreposage (48-49)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 	<p>111 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Il s'agit d'un travail d'équipe avec les gestionnaires et la DRH. 2. Oui 3. Une présentation d'une trentaine de minutes est faite à tous les employés et cadres du Centre à la fin de laquelle un dépliant sur la civilité au travail est remis à chacun. Un concours est aussi organisé pour mousser les comportements à adopter. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Rappels durant les réunions d'équipe, rencontres individuelles lors de l'appréciation du rendement, intervention immédiate lors d'un comportement incivil observé. 7. Grossièreté Impolitesse Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Absentéisme Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Soins de santé et assistance sociale/hôpitaux (62)
<ol style="list-style-type: none"> 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>112 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Elles font partie de l'évaluation de rendement 7. Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Commerce de gros autres (41)
	<p>113 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Rappels fréquents lors de réunions d'équipe 4. Non 7. Impolitesse Insolence 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Fabrication autres (31-33)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 	<p>114 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Communication écrite, rencontre d'employés 7. Grossièreté Impolitesse Injure Irrespect Agressivité 8. Non 10. Climat tendu Plainte de harcèlement 11. Mesure disciplinaire 12. Fabrication autres (31-33)
<ol style="list-style-type: none"> 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>115 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 7. Manque de courtoisie Agressivité 8. Oui 9. Défi plus présent, performance exigée 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Administrations publiques - sociétés d'état (91c)
	<p>116 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Manuel de l'employé Affichage 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Insolence Irrespect 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33)
	<p>117 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Signature d'engagement, rappel annuel. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Suivi des gestionnaires, ligne téléphonique sur le code d'éthique 7. Grossièreté Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Industrie de l'information et culturelle (51)

Questions	Répondants	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 	<p>118 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 7. Impolitesse Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus)
<ol style="list-style-type: none"> 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>119 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Chaque équipe de travail a élaboré un code de civilité qui lui est propre et chaque personne est coresponsable du respect de ce code. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Diffusion à l'ensemble du personnel et validation ponctuelle de leur adhésion 7. Irrespect Insolence 8. Non 10. Absentéisme Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services publics (22)
	<p>120 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Non 6. Aucun 7. Grossièreté Impolitesse Manque de courtoisie Agressivité 8. Oui 9. Instabilité du marché externe 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33)

Questions	Répondants	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>121 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Notre processus d'évaluation de la performance en mode continu en tient compte. Formations ont été données aux gestionnaires sur l'importance et le comment intervenir dans des situations d'incivilité. Formations offertes aux employés aussi sur définitions de harcèlement vs manque de civilité. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Processus d'évaluation du rendement inclut l'évaluation des comportements. 7. Insolence Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Absentéisme Perte de productivité Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services professionnels - autres services (54b)
<ol style="list-style-type: none"> 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>122 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Présentation à chaque nouvel employé et aux 3 ans à l'ensemble des employés. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Hébergement et services de restauration (72)
	<p>123 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Explication lors des journées d'accueil 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Objectifs définis en début d'année et valider lors de l'évaluation annuelle. Intervention immédiate pour ajuster les comportements non souhaitables. 7. Ton parfois sec dans les situations d'urgence. 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Autres services (sauf admin. publiques) (81b)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>124 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Ce document est signé par chaque employé. 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Ne pas tolérer les écarts. 7. Impolitesse Insolence Manque de courtoisie Agressivité 8. Oui 9. Plus grand stress vécu par les employés. 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication haute technologie (31-33b)
	<p>125 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toutes ces parties prenantes, y compris les employés et leurs représentants, sont responsables à différents niveaux de maintenir un climat de travail sain et respectueux. 2. Oui 3. Nous finalisons présentement l'énoncé de notre philosophie de gestion dans laquelle s'inscrit le respect. Cette valeur est définie en termes d'engagement de l'organisation envers le personnel ainsi que d'attentes à l'égard du personnel (i.e. agir avec civilité dans ses rapports interpersonnels, en faisant preuve de respect, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-vivre à l'égard d'autrui). Arrimées à la diffusion de notre nouvelle politique relative à la prévention et la gestion des situations de conflit ou de harcèlement au travail, des activités d'appropriation dans les équipes de travail sont planifiées au début 2012. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Formation des gestionnaires concernant la civilité en milieu de travail Conférences à l'intention du personnel concernant la civilité en milieu de travail Activité d'appropriation dans les équipes de travail sur la prévention et la gestion des situations de conflit ou de harcèlement au travail Suivi en rencontres de supervision (individuelles ou d'équipe), en continu Gestion disciplinaire s'il y a lieu 7. Impolitesse Irrespect Injure Insolence 8. Oui 9. Ces situations sont davantage gérées. 10. Perte de productivité Absentéisme Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Soins de santé et assistance sociale/communautaire

Questions	Répondants	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>126 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 7. Grossièreté Impolitesse Injure Irrespect 8. Oui 9. Surplus de travail. 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Fabrication autres (31-33)
501 à 1000 employés (15 répondants)		
	<p>127 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 3. Ces valeurs sont incluses dans le code d'éthique que les employés signent chaque année. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Rappel annuel 7. Manque de courtoisie Agressivité 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33)
	<p>128 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Présentation et signature d'un formulaire à l'embauche 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Rencontres de département avec un point sur le climat de travail 7. Impolitesse Injure Irrespect 8. Oui 9. Individualisme 10. Absentéisme Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Commerce de détail (44-45)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 	<p>129 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Guide d'accueil, convention collective 6. Formation, rappel auprès des employés 7. Manque de courtoisie Agressivité 8. Non 10. Perte de productivité De la nonchalance 11. Mesure disciplinaire 12. Administrations publiques - municipales (91b)
<ol style="list-style-type: none"> 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>130 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Signer le manuel d'employé qui contient les valeurs 4. Non 6. Aucun 7. Grossièreté Impolitesse Injure Insolence Irrespect Manque de courtoisie Agressivité Le respect du temps des autres n'est pas respecté. 8. Oui 9. Les gens stressés jugent ne plus avoir le temps d'être polis et le niveau de stress ainsi que les invalidités liées au stress augmentent de façon importante. Il y a aussi les enfants rois qui ne respectent pas les règles de politesse élémentaire et les parents qui en ont plein les bras; alors ils capitulent face à la politesse. 10. Absentéisme Climat tendu Perte de productivité Les cas d'incivilité affectent le moral et il faut ventiler avant de pouvoir se concentrer à nouveau. L'esprit d'équipe et la collaboration sont aussi affectés. 11. Rencontres et mesures disciplinaires. 12. Services professionnels - services conseils (54)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>131 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chaque membre du personnel est responsable de mettre en pratique les normes de respect et de collaboration face à ses collègues et également de mettre ses limites face à des comportements qu'il ne tolérera pas. 2. Oui 3. Nous avons procédé à la mise sur pied d'ateliers touchant l'ensemble du personnel, nous avons élaboré une politique de civilité, nous avons consulté l'ensemble du personnel pour cette politique et elle sera entérinée par le CA prochainement. Nous maintiendrons le cap pour les ateliers chaque année et travaillerons prochainement sur un code de civilité. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Des consultations, du support, des ateliers de formation pour les gestionnaires et l'ensemble des employés ainsi que des interventions rapides lorsque les situations surviennent. 7. Impolitesse Manque de courtoisie 8. Oui 9. Je ne pense pas que le nombre soit plus grand, mais la tolérance l'est. La venue de nouvelles ressources permet de mettre en lumière ces comportements. 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services publics (22)
	<p>132 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Notre message est à l'effet que nous sommes tous responsable d'avoir un climat de travail harmonieux. Par contre, les gestionnaires se doivent d'être vigilants et d'intervenir au besoin. De plus, les RH doivent soutenir les gestionnaires. 2. Oui 3. Formation obligatoire de tous sur la civilité: gestionnaires, employés, médecins, etc. Code de civilité omniprésent dans l'organisation, 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Code omniprésent dans les unités. Fait partie du discours et des pratiques courantes au quotidien. Si non respect, conséquences. 7. Impolitesse Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Formations +++, code de civilité fait partie du discours de tous, mesures disciplinaires au besoin, suivi des comportements et des attitudes. 12. Soins de santé et assistance sociale/hôpitaux (62)
	<p>133 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Non 4. Non 6. Aucune 7. Grossièreté Insolence Irrespect 8. Non 10. Démission 11. Très rarement les situations sont abordées de façon systématique. 12. Services administratifs - services d'emploi (56)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 	<p>134 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 7. Impolitesse 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Administrations publiques - provinciales (91a)
<ol style="list-style-type: none"> 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>135 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Il n'y a aucun suivi, aucune intégration et aucune observation. 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Aucun moyen 7. Impolitesse Irrespect 8. Non 10. Absentéisme Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Services d'enseignements/gestion (61)
	<p>136 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 7. Grossièreté Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Transport et entreposage (48-49)
	<p>137 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Non 7. Grossièreté Impolitesse Agressivité 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Construction (23)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>138 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 3. À l'embauche, on fait signer un document et on l'affiche dans la cafétéria des employés. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Si les employés ne le respectent pas, nous prenons des mesures disciplinaires. 7. Grossièreté Impolitesse Irrespect 8. Oui 9. Nous embauchons beaucoup d'ethnies et les mœurs et les valeurs ne sont pas les mêmes. 10. Absentéisme Climat tendu Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Fabrication autres (31-33)
<ol style="list-style-type: none"> 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>139 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Seule l'information est transmise. 4. Non 7. Manque de courtoisie 8. Non 10. Absentéisme 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Soins de santé et assistance sociale/hôpitaux (62)
<ol style="list-style-type: none"> 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>140 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Vigie du gestionnaire 7. Irrespect 8. Non 10. Absentéisme Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Administrations publiques - provinciales (91a)
<ol style="list-style-type: none"> 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>141 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 7. Impolitesse Injure Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Commerce de détail (44-45)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>1001 à 5000 employés (25 répondants)</p>
	<p>142 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Non 7. Insolence Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Arts, spectacles et loisirs
	<p>143 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Intervention lors d'une contravention 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Capsules dans l'intranet, ateliers de prévention, activités au sein des équipes de travail 7. Impolitesse Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Administrations publiques - provinciales (91a)
	<p>144 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les chefs d'équipe 2. Oui 3. Lors de réunion d'équipe, cela est évoqué. 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Cohésion d'équipe pour que chacun se sente obligé d'être dans les délais. 7. Manque de courtoisie 8. Oui 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Autres services (sauf admin. publiques) (81b)
<p>145 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Les employés doivent à chaque année certifier leur compréhension. 4. Non 7. Insolence Manque de courtoisie Non-retour d'appel ou de courriel. 8. Non 10. Climat tendu Frustration, sentiment d'isolement 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services professionnels - services conseils (54) 	

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>146 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. En cours de publication. Il y aura des campagnes d'info à prévoir sous peu. Donc, oui, nous en avons, mais rien n'est connu de tous à ce jour. Le concept de civilité est nouveau et les gens seront formés sous peu. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Il y aura une campagne d'information organisée à ce sujet début 2012. 7. Irréspect Manque de courtoisie Agressivité 8. Oui 9. Incapable de me l'expliquer à ce jour. 10. Absentéisme Climat tendu Perte de productivité 11. Jusqu'à maintenant, plusieurs cas sont laissés en suspens ou les individus à eux-mêmes compte tenu que l'incivilité est parfois difficile à cerner et que les gens ne savent pas qu'ils pourraient pétré accompagnés. 12. Administrations publiques - provinciales (91a)
<ol style="list-style-type: none"> 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>147 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Pas de suivi 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Aucun 7. Grossièreté Impolitesse Manque de courtoisie Agressivité 8. Oui 9. Réduction du personnel horaire renvoyant la charge de travail aux gestionnaires de première ligne. 10. Absentéisme Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Hébergement et services de restauration (72)
	<p>148 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Politique visant à contrer le harcèlement et la violence au travail. 7. Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services d'enseignements/professeur (61a)

Questions	Répondants	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>149 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Ces règles sont informelles et relèvent du jugement du gestionnaire par rapport aux comportements dans son équipe. Les moyens utilisés sont principalement les réunions de groupe, les rencontres individuelles et, le cas échéant, les mesures disciplinaires. 7. Impolitesse Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité Départ d'employés vers d'autres emplois ou d'autres unités administratives 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Administrations publiques - provinciales (91a)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Distribution d'encarts, révision par les chefs, article dans le journal de l'organisation. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Communications, rappels et au besoin, mesures disciplinaires 7. Impolitesse Irrespect Ton inapproprié 8. Oui 9. Pression Moins grande tolérance 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Soins de santé et assistance sociale/hôpitaux (62) 	<p>150 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Distribution d'encarts, révision par les chefs, article dans le journal de l'organisation. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Communications, rappels et au besoin, mesures disciplinaires 7. Impolitesse Irrespect Ton inapproprié 8. Oui 9. Pression Moins grande tolérance 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Soins de santé et assistance sociale/hôpitaux (62)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Agressivité Grossièreté Impolitesse Injure Irrespect 8. Oui 9. Aucune idée 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Arts, spectacles et loisirs 	<p>151 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Agressivité Grossièreté Impolitesse Injure Irrespect 8. Oui 9. Aucune idée 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Arts, spectacles et loisirs

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>152 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tous 2. Oui 3. Signature qui confirme la prise de connaissance du manuel de l'employé et du code d'éthique 4. Non 6. Pratiquement rien... 7. Grossièreté Impolitesse Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services professionnels - services conseils (54)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Nous avons un document que l'employé doit lire, comprendre et signer à l'embauche. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Même réponse qu'au numéro 3. 7. Impolitesse Insolence Manque de courtoisie 8. Oui 9. L'agressivité est de plus en plus omniprésente dans toutes les sphères d'activité. Les personnes sont plus impatientes, nerveuses et stressées. 10. Absentéisme Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Commerce de détail (44-45) 	<p>153 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Nous avons un document que l'employé doit lire, comprendre et signer à l'embauche. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Même réponse qu'au numéro 3. 7. Impolitesse Insolence Manque de courtoisie 8. Oui 9. L'agressivité est de plus en plus omniprésente dans toutes les sphères d'activité. Les personnes sont plus impatientes, nerveuses et stressées. 10. Absentéisme Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Commerce de détail (44-45)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Formation et sensibilisation 4. Oui 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Formation et sensibilisation 7. Impolitesse Agressivité 8. Oui 9. Stress accru 10. Absentéisme Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Administrations publiques - provinciales (91a) 	<p>154 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Formation et sensibilisation 4. Oui 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Formation et sensibilisation 7. Impolitesse Agressivité 8. Oui 9. Stress accru 10. Absentéisme Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Administrations publiques - provinciales (91a)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>155 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. -Lors de l'intégration de nouveaux employés -Dans nos meetings, à tous les jours 4. Non 7. Impolitesse Irrespect 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication autres (31-33)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Mesures disciplinaires 7. Agressivité Grossièreté Irrespect 8. Non 10. Perte de productivité Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Commerce de détail (44-45) 	<p>156 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Mesures disciplinaires 7. Agressivité Grossièreté Irrespect 8. Non 10. Perte de productivité Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Commerce de détail (44-45)
	<p>157 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Coutume 7. Impolitesse Irrespect Manque de courtoisie 8. Oui 9. Niveau de stress face au changement 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services d'enseignements/professeur (61a)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 	<p>158 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Formation, atelier pratique (½ journée) 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Rencontres d'équipe, communication et mesures disciplinaires lors du non respect. 7. Impolitesse Irrespect Différences culturelles 8. Oui 9. L'intégration des différentes cultures lors de l'embauche. De plus, il y avait un relâchement au niveau de la direction (gestionnaires) et finalement plusieurs nouveaux gestionnaires en place. 10. Griefs Absentéisme Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Soins de santé et assistance sociale/hôpitaux (62)
<ol style="list-style-type: none"> 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>159 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Le code sera inclus dans une politique organisationnelle. L'obligation de civilité sera le sujet d'une formation pour tous les gestionnaires et d'un atelier de sensibilisation pour les employés. 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Politique organisationnelle incluant un processus de traitement de plaintes de harcèlement, <i>coaching</i> auprès des gestionnaires sur la gestion de la civilité et sur la gestion de conflits. Dans certaines équipes, élaboration d'un code adapté à leur réalité. 7. Grossièreté Impolitesse Injure Irrespect Manque de courtoisie Agressivité 8. Non 10. Absentéisme Climat tendu Déstress psychologique (anxiété, stress, etc.). Manque de collaboration/communication entre les équipes/services. Perte de productivité 11. Rappel des valeurs. Clarification des attentes en termes de savoir-être au travail. Processus d'appréciation du rendement basé sur l'évaluation des compétences de savoir-être. Interventions d'équipe et individuelles. 12. Soins de santé et assistance sociale/communautaire

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>160 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Remise du manuel de l'employé à l'embauche 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 7. Impolitesse Insolence 8. Non 10. Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Administrations publiques - sociétés d'état (91c)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Le code de conduite est discuté durant les réunions. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Très difficile de le faire 7. Irrespect Manque de courtoisie 8. Oui 9. Beaucoup de pression au niveau des responsabilités 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Autres services (sauf admin. publiques) (81b) 	<p>161 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Le code de conduite est discuté durant les réunions. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Très difficile de le faire 7. Irrespect Manque de courtoisie 8. Oui 9. Beaucoup de pression au niveau des responsabilités 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Autres services (sauf admin. publiques) (81b)
	<p>162 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tous ceux que vous avez énumérés : les professionnels RH, les gestionnaires, les dirigeants... 2. Oui 3. Formation dispensée, documents fournis 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Formation, publication, documents fournis 7. Impolitesse Irrespect Manque de courtoisie 8. Oui 9. Le manque de communication, la rapidité des contacts sans ouverture aux autres 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontres, <i>coaching</i>, suivis mensuels 12. Administrations publiques - provinciales (91a)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>163 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le service des RH met par écrit les règles et principes de base selon les attentes de la direction puis soutient les gestionnaires, chefs d'équipe dans l'application au quotidien. Certains secteurs d'activité ont mis en place des protocoles de service à la clientèle en fonction des engagements pris envers les clients. 2. Oui 3. Une version papier du Code de conduite et de déontologie est remis à tous les nouveaux employés et, chaque année, tous les employés reçoivent une version électronique. Chacun doit confirmer par écrit qu'il a lu et qu'il s'engage à adhérer au code. 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Chaque gestionnaire est responsable de l'observance des règles mises en place. 7. Irrespect 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Finance et assurances (52)
<ol style="list-style-type: none"> 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>164 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les chefs d'équipe 2. Non 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Chaque employé est responsable de son comportement et de faire savoir aux autres quand leur comportement est inadéquat. 7. Grossièreté Impolitesse Insolence 8. Oui 9. Il semble que les gens ne se soucient plus de ce que les autres pensent ou ressentent. Ils prennent pour acquis qu'en milieu professionnel, seul le travail et les échéances comptent. 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Message à tous pour demander la coopération. Obligation de travailler en équipe avec des gens peu compatibles ou difficiles. 12. Administrations publiques - fédérales (91)
<ol style="list-style-type: none"> 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>165 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Nous offrons un document écrit ainsi qu'une formation en ligne que chaque nouvel employé doit lire/suivre. La formation en ligne doit être renouvelée à chaque 2 ans. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Impolitesse Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Industrie de l'information et culturelle (51)

Questions	Répondants	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>166 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Aucune mesure de validation 4. Oui 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Les règles doivent être intégrées au processus de formation et aux procédures de travail. 7. Manque de courtoisie Agressivité 8. Non 10. Absentéisme 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services publics (22)
5001 employés et plus (24 répondants)		
	<p>167 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Rappel 7. Grossièreté Impolitesse Insolence Irrespect Manque de courtoisie Agressivité 8. Non 10. Absentéisme Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services d'enseignements/gestion (61)
	<p>168 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 3. Copie transmise à tous les employés et rappel fréquent dans les réunions de gestion et sur l'intranet de l'entreprise. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Grossièreté Impolitesse Injure Irrespect Agressivité 8. Non 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Services publics (22)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 	<p>169 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Diffusion dans Intranet et affiche sur les murs Diffusion par les gestionnaires lors de rencontres 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Diffusion par les gestionnaires d'exemple opérationnels auprès de leur équipe respectifs. Vigie de la part des gestionnaires. 7. Manque de courtoisie 8. Non 10. Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Administrations publiques - provinciales (91a)
<ol style="list-style-type: none"> 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>170 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Les employés doivent accuser réception du code de déontologie à chaque année. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Ton élevé 8. Non 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Services professionnels - autres services (54b)
	<p>171 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'ensemble des employés est responsable du maintien d'un climat de travail sain. Des rappels en ce sens sont réalisés à chaque année via un communiqué d'entreprise et via des rencontres d'équipe. 2. Oui 3. Un retour sur l'ensemble du Code de conduite est fait annuellement. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Des rencontres de <i>coaching</i> sont effectuées par la gestion. Celles-ci permettent d'échanger avec les employés sur leurs prestations de travail et sur les comportements attendus afin de maintenir un milieu de travail sain. 7. Grossièreté Impolitesse Irrespect Agressivité 8. Non 10. Absentéisme Perte de productivité Climat tendu 11. Selon la situation, plusieurs interventions sont mises de l'avant, soit intervention individuelle, de groupe et, selon la gravité des événements, des mesures disciplinaires sont imposées. 12. Services publics (22)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>172 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toutes ces réponses et, à cela, s'ajoutent tous les autres employés de l'entreprise. 2. Oui 3. Une formation obligatoire chaque année sur le respect mutuel au travail ainsi que la signature annuelle du code de conduite de l'entreprise. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. En parler, avoir une tolérance zéro en matière de non-respect de ces règles. 7. Grossièreté Impolitesse Injure Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Commerce de détail (44-45)
<ol style="list-style-type: none"> 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>173 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Manque de courtoisie Agressivité 8. Oui 10. Absentéisme Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Administrations publiques - sociétés d'état (91c)
	<p>174 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 7. Manque de courtoisie 8. Non 10. Nous n'avons pas vraiment de cas d'incivilité, donc je ne peux répondre à cette question. 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Commerce de détail (44-45)
	<p>175 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le code de conduite de l'organisation 2. Oui 3. Il y a une session d'introduction à l'organisation lors de l'embauche. Ensuite, l'organisation ne réagit qu'en cas de plainte. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Aucun. L'organisation ne réagit qu'en cas de plainte. 7. Insolence Irrespect 8. Oui 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Services professionnels - autres services (54b)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>176 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Agressivité Grossièreté Impolitesse Irrespect 8. Oui 9. Individualisme plus grand, pression plus grande, stress relié au travail et/ou à la vie personnelle plus grand. 10. Absentéisme Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services publics (22)
<ol style="list-style-type: none"> 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>177 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 7. Manque de courtoisie 8. Oui 9. Gestionnaires sans expérience 10. Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Finance et assurances (52)
	<p>178 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilité conjointe : gestionnaires, chefs d'équipe et employés. 2. Oui 3. Remise et présentation du code de conduite à l'embauche. Présentation/rappel du code de conduite dans les équipes par un atelier + présentation PowerPoint. Lors de rencontre d'employés ou d'avis écrit, référence au code de conduite selon la problématique rencontrée. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Remise et présentation du code de conduite à l'embauche. Présentation/rappel du code de conduite dans les équipes par un atelier + présentation PowerPoint. Lors de rencontre d'employés ou d'avis écrit, référence au code de conduite selon la problématique rencontrée. 7. Grossièreté Injure Insolence Agressivité 8. Non 10. Climat tendu Plaintes de harcèlement. Problématique de climat de travail dans les équipes 11. Mesure disciplinaire 12. Administrations publiques - sociétés d'état (91c)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>179 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les chefs d'équipe 2. Oui 3. Au moyen de tests annuels, elle s'assure que les employés comprennent les valeurs, comportements et attitudes requises au travail. Afin de vérifier si les employés le respectent, les chefs d'équipe et membres de la direction observent les employés et reçoivent des commentaires des clients et/ou employés avec qui nous interagissons. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Suivi avec les clients et autres partenaires pour la qualité du service. 7. Irrespect 8. Non 10. Climat tendu Perte de productivité 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Fabrication haute technologie (31-33b)
<ol style="list-style-type: none"> 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>180 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Non 7. Manque de courtoisie 8. Oui 9. Le stress au travail est l'un des facteurs déterminants. La charge de travail intense doit aussi être considérée. 10. Absentéisme Climat tendu Il y a une perte de mobilisation du personnel. 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Administrations publiques - municipales (91b)
	<p>181 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 3. Elle se fie au discernement des gestionnaires. 4. Non 6. Aucuns 7. Grossièreté Insolence Manque de courtoisie Agressivité 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Services publics (22)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 	<p>182 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Rappel annuel et lors de l'embauche du personnel 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Grossièreté Impolitesse Injure Insolence Irrespect Manque de courtoisie Agressivité 8. Oui 9. Hausse du stress en raison des congestions routières dans le secteur 10. Absentéisme Climat tendu Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Commerce de gros autres (41)
<ol style="list-style-type: none"> 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>183 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 3. Remis à l'embauche et signature d'un engagement; rappels fréquents par différents moyens de communication; intranet; articles dans journal des employés; présentations effectuées par la gestion. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Présentation par la gestion 7. Impolitesse Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Absentéisme Climat tendu Perte de productivité 11. Problème souvent soulevé par plainte/formation et présentation en équipe naturelle et retour individuel 12. Services publics (22)
	<p>184 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les chefs d'équipe 2. Oui 3. Il y a des cours d'éthique à suivre. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Les superviseurs et gestionnaires d'équipe s'assurent de faire un suivi sur le respect des règles. 7. Impolitesse Irrespect 8. Non 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Fabrication autres (31-33)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>185 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Rappel périodique et formation continue 4. Oui 5. Les deux premiers ci-dessus 6. Rencontres par RH + présentation sur la civilité au travail 7. Grossièreté Insolence Agressivité Irrespect Manque de courtoisie 8. Oui 9. Le milieu social, les mœurs affaiblies, les réseaux sociaux 10. Perte de productivité Absentéisme Climat tendu 11. Les deux mesures mentionnées 12. Services publics (22)
	<p>186 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Par la diffusion et les rencontres d'équipe 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Application de mesures correctives 7. Agressivité Impolitesse Injure 8. Oui 9. Entre autres, par le stress qu'engendre une surcharge de travail en contexte de pénurie. 10. Absentéisme Climat tendu Perte de productivité 11. Les deux options 12. Soins de santé et assistance sociale/hôpitaux (62)
	<p>187 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Publications remises aux employés à leur embauche ou périodiquement 4. Oui 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Publications remises aux employés à leur embauche ou périodiquement. Interventions des gestionnaires et, le cas échéant, soit de la reconnaissance ou l'application de la discipline. 7. Manque de courtoisie 8. Non 10. Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Transport et entreposage (48-49)

Questions	Répondants	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 	<p>188 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Les employés doivent relire chaque année le code de déontologie. De plus, les valeurs, comportements et attitudes sont appréciés dans l'évaluation annuelle de rendement. 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Retours sur les attentes par les gestionnaires 7. Irrespect 8. Non 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire 12. Finance et assurances (52)
<ol style="list-style-type: none"> 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>189 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Des capsules sont présentées accompagnées de mini-quiz, des rappels sont effectués, des quiz sur l'intranet sont parfois présents en cours d'année, et lors de manquement, des mesures sont prises et expliquées aux employés. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. À l'embauche, tous les employés doivent lire le code et signer une feuille de consentement. Par la suite, toutes les années, un rappel sur le code de conduite est fait à tous les employés de l'entreprise. De plus, dans les évaluations de rendement, une partie est prévue à cet effet. 7. Grossièreté Impolitesse Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Absentéisme Climat tendu Perte de productivité 11. Mesure disciplinaire 12. Administrations publiques - sociétés d'état (91c)
	<p>190 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 7. Irrespect Manque de courtoisie 8. Non 10. Absentéisme Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus) 12. Administrations publiques - sociétés d'état (91c)
Pas de réponse (34 répondants)		
	<p>191 -</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Diffusion d'un guide des valeurs dans chacune des équipes, mise en place d'un comité. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.)

Questions	Répondants	
1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé?	192 -	1. Les gestionnaires 2. Oui 4. Oui 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 6. Communication régulière: manuel d'employé, rencontre d'équipe, rencontre individuelle, tableau rappelant les valeurs, etc.
4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation?	193 -	1. Les gestionnaires 2. Non 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.)
6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation?	194 -	1. Les gestionnaires 2. Oui 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.)
8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail?	195 -	1. Les chefs d'équipe 2. Non 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.)
11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité	196 -	1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Il fait partie des politiques internes de l'entreprise et chaque employé doit les lire et signer un engagement de respect des politiques internes. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Politiques internes, formations, sensibilisation, exemple donné par les gestionnaires.
	197 -	1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.)
	198 -	1. Les gestionnaires 2. Oui 4. Oui 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.)

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p>199 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Rencontre trimestrielle avec des rappels Sanction lorsque non respecté 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Rencontre trimestrielles avec les employés. Sanction disciplinaire lorsque non respect. Comité de violence au travail et de harcèlement. 7. Agressivité Grossièreté Impolitesse Injure Insolence Irrespect Manque de courtoisie 8. Oui 9. Dernière génération qui arrive sur le marché du travail n'a pas appris à attendre et est impatiente. 10. Absentéisme 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus)
	<p>200 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Obligation de lecture annuelle 4. Oui 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.)
	<p>201 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personne 2. Oui 3. Sondage occasionnel 4. Non 6. Aucune
	<p>202 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 3. En y faisant référence continuellement 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. La cohérence entre l'action et le discours 7. Irrespect Agressivité 8. Non 10. Climat tendu 11. Mesure disciplinaire
	<p>203 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 7. Grossièreté Irrespect 8. Non 10. Climat tendu 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus)
	<p>204 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Non

Questions	Répondants
<p>1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux?</p> <p>2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités?</p> <p>3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé?</p> <p>4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité?</p> <p>5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation?</p>	<p>205 -</p> <p>1. Les professionnels du Service des ressources humaines</p> <p>2. Oui</p> <p>4. Oui</p> <p>5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.)</p> <p>7. Impolitesse Manque de courtoisie</p> <p>8. Non</p> <p>10. Absentéisme Perte de productivité</p> <p>11. Mesure disciplinaire</p>
<p>6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés?</p> <p>7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation?</p>	<p>206 -</p> <p>1. Les dirigeants</p> <p>2. Oui</p> <p>4. Non</p> <p>5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.)</p>
<p>8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années?</p> <p>9. Si oui, comment l'expliquez-vous?</p> <p>10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail?</p>	<p>207 -</p> <p>1. Les chefs d'équipe</p> <p>2. Oui</p> <p>4. Non</p> <p>5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.)</p>
<p>11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant?</p> <p>12. Secteur d'activité</p>	<p>208 -</p> <p>1. Les gestionnaires</p> <p>2. Oui</p> <p>4. Oui</p> <p>5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.)</p>
	<p>209 -</p> <p>1. Les professionnels du Service des ressources humaines</p> <p>2. Non</p> <p>4. Non</p> <p>5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.)</p> <p>7. Irrespect</p> <p>8. Oui</p> <p>10. Climat tendu</p> <p>11. Rencontre avec l'individu (ou les individus)</p>
	<p>210 -</p> <p>1. Les gestionnaires</p> <p>2. Non</p> <p>4. Non</p>
	<p>211 -</p> <p>1. Les gestionnaires</p> <p>2. Oui</p> <p>4. Oui</p> <p>5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.)</p>
	<p>212 -</p> <p>1. Les gestionnaires</p> <p>2. Non</p> <p>4. Non</p>
	<p>213 -</p> <p>1. Les gestionnaires</p> <p>2. Oui</p> <p>3. Le code de conduite vient juste d'être implanté et chaque gestionnaire le présente à son équipe de travail.</p> <p>4. Oui</p> <p>5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.)</p> <p>6. Chaque gestionnaire doit présenter le code de conduite à ses employés.</p>
	<p>214 -</p> <p>1. Les dirigeants</p> <p>2. Oui</p> <p>4. Oui</p> <p>5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.)</p>

Questions	Répondants
<p>1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux?</p> <p>2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités?</p> <p>3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé?</p> <p>4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité?</p> <p>5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation?</p> <p>6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés?</p> <p>7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation?</p> <p>8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années?</p> <p>9. Si oui, comment l'expliquez-vous?</p> <p>10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail?</p> <p>11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant?</p> <p>12. Secteur d'activité</p>	<p>215 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Non 4. Oui 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.) 7. Grossièreté 8. Non 10. Absentéisme 11. Rencontre avec l'individu (ou les individus)
	<p>216 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les chefs d'équipe 2. Non 4. Non
	<p>217 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les professionnels du Service des ressources humaines 2. Oui 3. Des formations en classe pour les employés de production ainsi qu'une formation en ligne sont offertes. Également, une signature est demandée lorsque nous remettons les Code de conduite. 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. Outre le guide, nous avons également une méthode pour les signalements des préoccupations si quelqu'un doute et doit se renseigner.
	<p>218 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Oui 3. L'information est donnée quand un nouvel employé commence à travailler. 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.)
	<p>219 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Non 4. Non 7. Agressivité 8. Oui
	<p>220 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Par des ateliers d'échanges sur le sujet. 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.) 6. <ol style="list-style-type: none"> 1. Notre équipe est mobilisée et l'engagement est par le fait même élevé. 2. Le personnel a été mis à contribution pour l'élaboration des règles de conduite. 3. Un sondage de satisfaction auprès de la clientèle est effectué régulièrement.
	<p>221 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Non 4. Non 5. Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.)
	<p>222 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Non 4. Oui 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.)
	<p>223 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les dirigeants 2. Non 4. Non

Questions	Répondants
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? 2. Est-ce que votre organisation dispose d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? 3. Si oui, de quelle façon l'organisation s'assure-t-elle qu'il est bien compris, intégré et observé? 4. Est-ce que le code de conduite de votre organisation, le cas échéant, présente des lignes directrices spécifiques en matière de civilité? 5. Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? 6. Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient arrimées aux activités de l'organisation, comprises, acceptées et appliquées par les employés? 7. Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? 8. Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? 9. Si oui, comment l'expliquez-vous? 10. Quelles répercussions ces cas d'incivilité ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? 11. Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilité, intervenir et les corriger, le cas échéant? 12. Secteur d'activité 	<p style="text-align: center;">224 -</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les gestionnaires 2. Oui 3. Programme de reconnaissance pour les gens présentant les comportements encouragés. 4. Non 5. Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.)