

Les comportements à privilégier pour prévenir les situations d'incivilité ou de harcèlement – Aide-mémoire

Prévenir les situations de harcèlement ou d'incivilité est certainement l'approche la plus efficace pour réduire, voire éliminer, des situations difficiles au sein de votre entreprise. Or, malheureusement, la plupart des organisations agissent uniquement lorsque la crise a éclaté et que les seules modalités d'intervention possibles sont la réparation des dégâts, l'enquête ou la médiation. Afin que tout le personnel adopte des comportements de civilité favorisant un milieu de travail sain et des relations harmonieuses, mettez en place une stratégie de prévention.

1. Informez et formez vos employés

- Tolérance zéro
 - Informez vos employés que vous ne tolérez aucune forme de harcèlement dans votre entreprise et que vous veillerez à prévenir toute situation s'y apparentant.
 - Nommez clairement les comportements attendus et ceux qui sont inacceptables.
- Diffusion de la politique contre harcèlement et mise en place d'un code de conduite
 - L'avantage de se doter de tels outils est de permettre notamment de désigner une personne fiable dans l'entreprise, qui interviendra aussitôt informée d'une situation problématique.
 - Rédigez le code de conduite en collaboration avec des employés. Il décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter par tout le personnel.
 - Assurez-vous de la diffusion de ces deux documents.
- Déclaration d'engagement
 - Faites signer une déclaration dans laquelle les employés confirment qu'ils ont pris connaissance de la politique et du code mis en place et qu'ils s'engagent à en respecter les termes.
- Activités de sensibilisation et de formation
 - Sensibilisez votre personnel à sa responsabilité individuelle dans le maintien d'un climat de travail sain. L'employé doit se soucier de son propre comportement et être sensible aux conséquences de son attitude sur les autres.
 - Insistez sur l'importance du respect entre les personnes. Chacun doit se demander si sa façon d'agir ou ses paroles favorisent la collaboration et le bien-être des collègues ou, au contraire, conduisent à un climat de tension.
 - Consultez vos employés sur les moyens de prévention à mettre en place.
 - Établissez une procédure qui permet à tous vos employés de vous aviser facilement dès qu'une situation problématique survient.
 - Faites régulièrement des rappels.

2. Restez vigilant et à l'écoute

- Détection des facteurs de risque
 - Gardez l'œil ouvert sur les petits incidents du quotidien.
- Prévention des conflits et intervention en cas de conflits
 - Cherchez à connaître les faits.
 - Déterminez comment intervenir pour rétablir la situation.
 - Soutenez les personnes concernées.
 - Vérifiez régulièrement si vos pratiques de gestion pourraient être améliorées.

3. Montrez l'exemple et corrigez les situations à risque

- Application du code de conduite
 - Veillez à appliquer vous-même les règles de conduite établies dans l'organisation et dénoncez les actes inappropriés, que vous en soyez la victime ou le témoin.
- Exemples de mesures à prendre pour corriger la situation
 - Séparation des employés
 - Rencontres
 - Gradation des sanctions