

Audit en santé et sécurité psychologiques

RPS4 : COURTOISIE ET RESPECT

OBJECTIF: CRÉER ET MAINTENIR UN MILIEU DE TRAVAIL OÙ LES EMPLOYÉS SONT RESPECTUEUX ET ATTENTIONNÉS ENVERS LEURS COLLÈGUES AINSI QU'AVEC LES CLIENTS ET LE PUBLIC.

Quels avantages y a-t-il à s'occuper efficacement de l'aspect « Courtoisie et respect »?

- ✓ Travail d'équipe efficace et bon moral
- ✓ Diminution des conflits
- ✓ Moins de griefs et risque juridique réduit
- ✓ Diminution des plaintes de la clientèle

Quelle information peut-il être utile de recueillir ou d'utiliser comme référence?

- 📎 Les politiques et approches actuelles en matière de relations de travail (p. ex., milieu de travail respectueux, harcèlement)
- 📎 Énoncé de mission officiel ou code de conduite
- 📎 Plaintes/griefs des employés (documentés ou non documentés)
- 📎 Données concernant les conflits (p. ex., griefs, processus de médiation, consultations externes)

Comment décririez-vous votre lieu de travail ou votre équipe de travail? *choisir toutes les réponses qui s'appliquent; cela vous aidera à répondre aux questions qui suivent)*

Milieu de travail respectueux

- Le personnel a accès à de la formation, des renseignements et des ressources concernant les relations de travail (p. ex., gestion des conflits)
- Formation de la direction dans le domaine des relations de travail (p. ex., résolution de conflit, médiation)
- Tolérance zéro pour les comportements inappropriés sur les lieux de travail
- Conflits minimales entre les employés et/ou les membres de la direction

Mécanisme approprié de résolution de conflit au travail (à l'interne)

- Documentation des incidents de comportement inapproprié de la part d'un employé
- Méthode efficace de traitement et de résolution des plaintes

Mécanismes d'intervention face au comportement inapproprié d'un client

- Services de soutien et formation à l'intention du personnel pour traiter avec les clients difficiles
- Enquête et constitution d'un dossier sur les incidents de comportement inapproprié de la part de clients

Veillez répondre aux questions ci-dessous en fonction de votre lieu de travail:

	Fortement d'accord	Assez d'accord	Plus ou moins d'accord	Pas du tout d'accord
1. Les gens font preuve de respect et de considération les uns envers les autres dans notre milieu de travail.	4	3	2	1
2. Les « problèmes relationnels » entre employés sont réglés efficacement dans notre milieu de travail.	4	3	2	1
3. Chez nous, les gens sont tous traités équitablement quelles que soient leurs origines.	4	3	2	1
4. On évite le plus possible les conflits inutiles.	4	3	2	1
5. Nous avons des méthodes efficaces pour faire face aux comportements inappropriés des clients.	4	3	2	1

Score total de l'audit: RPS4 _____ (5 à 20)

Score de l'Audit en santé et sécurité psychologiques (ci-dessus):

Score total RPS4: _____ (5 à 20)

Score de l'Enquête RPS-12 auprès du personnel (s'il y a lieu, d'après le Bilan)

Score total RPS4: _____ (5 à 20)

Inquiétudes minimales = 17 à 20 Inquiétudes modérées = 14 à 16 Inquiétudes importantes = 10 à 13 Inquiétudes graves = 5 à 9

S'il y a une différence entre le résultat de l'Audit en santé et sécurité psychologiques et celui de l'Enquête RPS-12 auprès du personnel, qu'est-ce qui peut expliquer cet écart (p. ex., manque de connaissances ou de compréhension, lacunes dans la communication)?

Est-ce que les inquiétudes relatives à **la courtoisie et au respect** présentent un plus grand risque pour certains groupes d'employés en particulier (p. ex., les nouveaux employés, les personnes qui occupent certains postes, les travailleurs de quart, etc.)?

Quels sont les points forts de votre milieu de travail en ce qui concerne **la courtoisie et le respect** (p. ex., qu'est-ce que vous réussissez bien, qu'est-ce que vous devriez continuer à faire)?

Qu'est-ce qui pourrait être fait dans votre lieu de travail pour améliorer cet aspect (p. ex., qu'est-ce que vous pourriez faire plus souvent ou moins souvent)?

D'autres actions sont-elles nécessaires? oui non

(Si « oui », voir la Fiche d'action : RPS4)