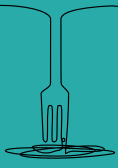




Avec la collaboration de :





TÂCHE 25 | Intégrer la civilité en milieu de travail

Situation

- En emploi

Intentions

- **Compréhension orale (niveau 5)**
 - ✓ Comprendre de l'information liée à la civilité en milieu de travail
- **Compréhension écrite (niveau 4)**
 - ✓ Comprendre de l'information liée à la civilité en milieu de travail
- **Production orale (niveaux 4 à 6)**
 - ✓ Interagir dans une conversation portant sur la civilité en milieu de travail
- **Production écrite (niveaux 4 et 5)**
 - ✓ Rédiger un court message


Niveaux visés

- Niveaux 4-6

Durée proposée

- 3 heures

Support

-  Vidéo : La civilité en milieu de travail
Actualisation TV (25 juillet 2019). La civilité en milieu de travail [Vidéo en ligne]. Repéré à <https://www.youtube.com/watch?v=15zdeC9aOBs>

Éléments langagiers

- Le vocabulaire
- La permission (pouvoir) et l'obligation (devoir et falloir)
- Les expressions pour tempérer les propos

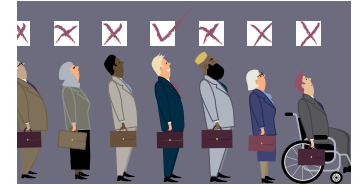
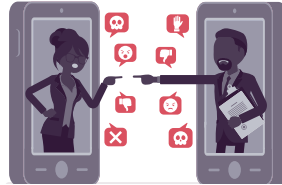


L'AMUSE-BOUCHE



ANTICIPATION

Regardez les illustrations suivantes.



1. Quels seraient les points communs à toutes ces illustrations?

2. Donnez d'autres exemples de situations semblables.

3. Quelles ont été vos réactions face à ces situations?

4. Selon vous, quel est le sujet de cette activité?

NOTES



L'ENTRÉE



COMPRÉHENSION GLOBALE

 Regardez la vidéo, puis répondez aux questions.

1. Quel est le but de cette vidéo?

2. À qui cette vidéo s'adresse-t-elle?

Aux employés d'une entreprise

Au patron d'une entreprise

Aux clients d'une entreprise

Aux avocats

3. Lesquels de ces sujets ne sont pas abordés dans la capsule vidéo?

L'importance d'avoir une politique sur la civilité au travail

La définition de la civilité en milieu de travail

Les effets négatifs de l'incivilité au travail

Les sanctions suggérées pour l'incivilité au travail

Des exemples de gestes incivils au travail

Des exemples vécus par des employés

Les points à considérer au moment de créer une politique de civilité au travail





LE PLAT PRINCIPAL



VOCABULAIRE

Répondez aux questions suivantes.

1. Parmi les mots suivants, lequel ne représente pas une action positive?

Respect

Politesse

Incivilité

Collaboration

Civilité

Savoir-vivre

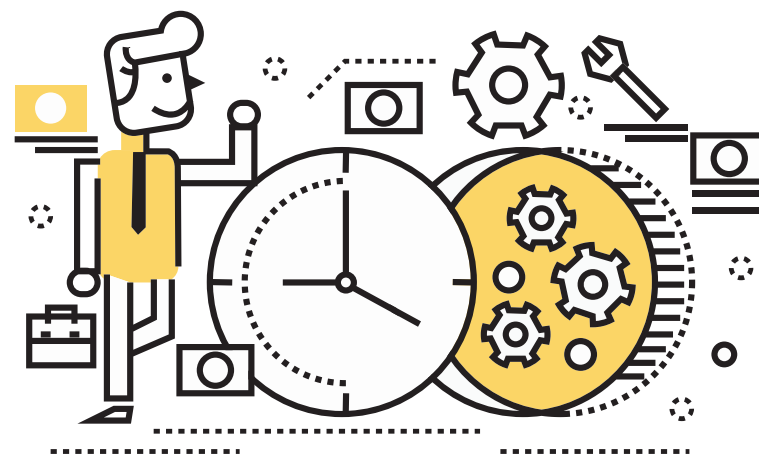
2. Que signifie « incivilité » ?

L'égoïsme

Le manque de savoir-vivre, de politesse

Le fait de ne pas être ponctuel

Un comportement impatient



3. Associez chaque expression à l'image correspondante.

■ Le contexte organisationnel

■ Un épuisement professionnel

■ Du harcèlement psychologique

■ Un sentiment de bien-être



4. Associez chaque mot à son synonyme.

	Mots
a.	Comportement
b.	Conséquence
c.	Stratégie
d.	Préambule
e.	Productivité
f.	Organisation

Synonymes	Réponses
Attitude	
Efficacité	
Entreprise	
Introduction	
Méthode	
Répercussion	

5. Associez chaque mot ou expression à sa définition.

Mots ou expressions	Définitions	Réponses
Absentéisme	Manifestations de comportements non appropriés	
Concevoir une politique	Principes d'éthique d'une entreprise	
Instances d'incivilité	Comportement d'une personne qui ne se présente pas au travail.	
Ton condescendant	Élaborer un plan adapté pour une entreprise	
Valeurs d'une organisation	Manière de communiquer méprisante, hautaine et supérieure	

6. Complétez les phrases avec les adjectifs suivants.

■ condescendant	■ constant	■ toxique	■ transparent
-----------------	------------	-----------	---------------

- Le règlement affiché dans la salle des employés est clair et .
- Mon collègue a une attitude arrogante; il est .
- Le patron m'a félicité pour mon travail .
- Les commentaires négatifs de cette employée rendent notre lieu de travail très .

7. Dans la phrase « l'incivilité peut aussi engendrer le harcèlement psychologique », que signifie le mot « engendrer »? Plusieurs réponses sont possibles

Causer

Remplacer

Expliquer

Entrainer

8. Que signifie l'expression « prendre en considération »?

Comparer deux choses entre elles.

Évaluer une situation.

Ignorer quelque chose.

Avoir le respect des autres.



GRAMMAIRE

Exprimer la permission, la capacité et la possibilité avec « pouvoir » et l'obligation avec « devoir » et « falloir ».

La permission, la capacité et la possibilité avec pouvoir Pouvoir + Verbe à l'Infinitif	
Je peux	+ verbe à l'infinitif
Je peux	partager mes idées avec mon équipe. (possibilité et capacité)
Je peux	emprunter ton tablier? (permission)

L'obligation avec devoir et falloir Devoir / Il faut* + Verbe à l'Infinitif	
Je dois	+ verbe à l'infinitif
Je dois	être courtois et poli.
Je dois	respecter mes collègues.
Il faut	proposer des règles claires.



*** « FALLOIR »**
*se conjugue seulement
avec le « il » impersonnel.*

1. Complétez les phrases avec « Je peux » ou « Je dois ».

Au travail,

- a. être positif et attentif.
- b. respecter les opinions des autres.
- c. offrir de l'aide à un collègue.
- d. arriver à l'heure.
- e. me laver les mains après être allé aux toilettes.
- f. avoir une bonne écoute.
- g. informer mon superviseur si je suis malade.
- h. écouter de la musique pendant mon heure de lunch.
- i. écouter mes collègues pendant une réunion.
- j. informer ma superviseuse si je suis témoin d'une incivilité.

2. Indiquez s'il s'agit d'une permission ou d'une obligation.

		Permission	Obligation
a.	Vous pouvez manger à midi.		
b.	Tu dois arriver à l'heure chaque matin.		
c.	Il faut écouter les consignes du chef.		
d.	C'est permis de prendre une pause de 30 minutes.		
e.	Tu dois verrouiller la porte en fermant le restaurant.		
f.	Nous pouvons finir plus tôt ce soir.		
g.	Il faut porter votre uniforme en tout temps.		
h.	Je peux utiliser le téléphone?		
i.	Vous devez vous laver les mains avant de travailler.		
j.	C'est possible d'avoir une table près de la fenêtre?		

3. Préparez une situation dans laquelle deux personnes interagissent pour demander des permissions ou pour obliger quelqu'un à poser des gestes dans le milieu de la restauration. Selon vos intérêts, choisissez entre les groupes proposés :

■ Le serveur et le gérant

■ Le chef et un aide-cuisinier

■ Le gérant et le chef

NOTES

4. Utilisez les expressions suivantes pour tempérer les propos présentés.

■ avoir l'air

■ sembler

■ paraître

■ peut-être

■ penser que

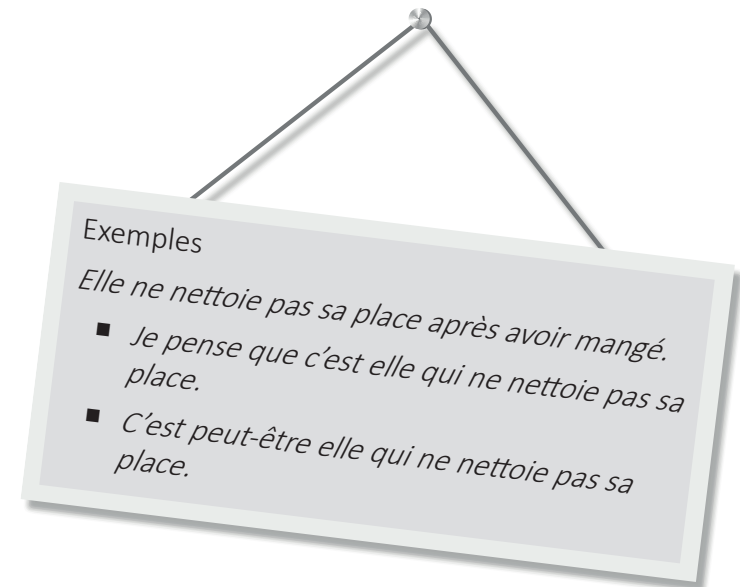
a. Il n'arrête pas de crier.

b. Ces deux-là parlent dans mon dos.

c. Elle refuse toujours de nous aider.

d. Le patron est toujours fâché.

e. Il bâille souvent pendant la réunion.





LES FROMAGES



COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE

 Regardez la vidéo, puis répondez aux questions.

1. Pourquoi la civilité est-elle essentielle au travail? Plusieurs réponses sont possibles.

Elle assure le bon fonctionnement du travail.

Elle évite que les employés se disputent.

Elle diminue les problèmes de santé mentale des employés.

Elle permet aux employés d'obtenir une augmentation de salaire.

2. Quelles sont les trois conséquences immédiates de l'incivilité dans une entreprise?

a.

b.

c.

3. Quelles sont les trois conséquences à long terme de l'incivilité?

a.

b.

c.



4. Quelles images représentent le harcèlement psychologique, une autre manifestation de l'incivilité?



5. Quels sont les quatre comportements qui définissent la civilité au travail?

- a.
- b.
- c.
- d.

6. Quelles sont les attitudes considérées comme inciviles?

- a.
- b.
- c.
- d.

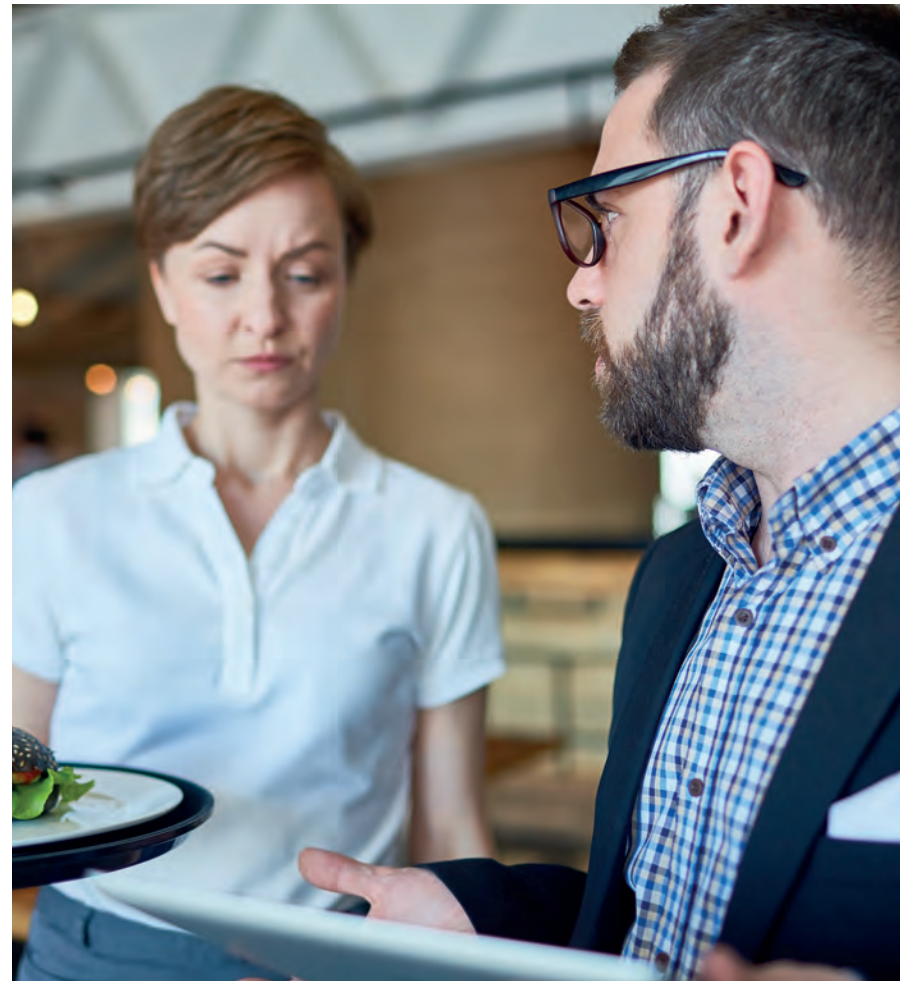
7. Placez en ordre les éléments qu'il faut prendre en considération au moment de créer une politique de civilité au travail.

Agir rapidement en cas d'incivilité.

Bien définir les conséquences en cas d'incivilité.

Énoncer clairement les objectifs de la politique.

Énumérer les comportements à adopter et à éviter.





Parler pour parler...



Parler pour parler

- Connaissez-vous d'autres conséquences à l'incivilité en milieu de travail?





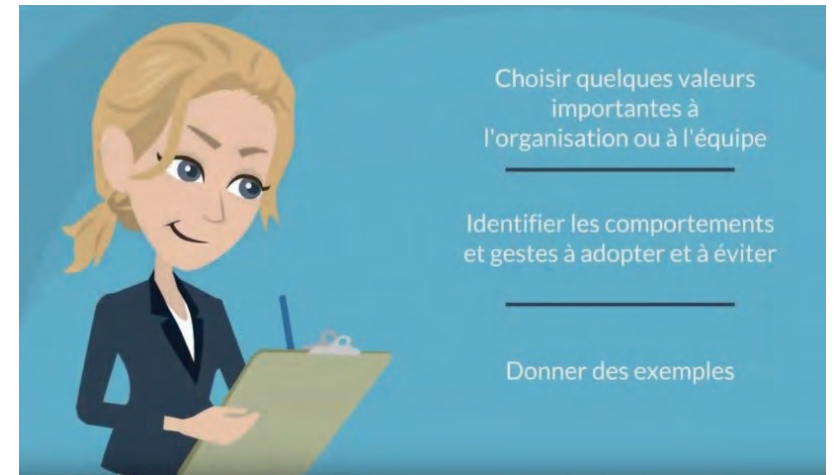
LE DESSERT



PRODUCTION ÉCRITE

Lors d'une réunion, votre patronne ou votre patron vous demande de lui faire des suggestions pour l'aider à rédiger une politique sur la civilité au travail. Placez-vous en équipe de deux et complétez les trois tableaux.

Valeurs de l'organisation



Comportements à adopter	Exemples
Être ouvert d'esprit.	Respecter les différentes opinions des collègues.

Comportements à éviter	Exemples
Avoir des préjugés.	Refuser de travailler avec une personne du sexe opposé.

Comparez vos réponses avec celles des autres équipes.
 Complétez vos tableaux si nécessaire.





PRODUCTION ORALE

Civilité ou incivilité?

- Formez des équipes de deux.
- Votre enseignante ou votre enseignant va vous assigner une phrase parmi celles qui se trouvent aux pages suivantes.
- Vous avez environ cinq minutes pour préparer un court dialogue illustrant l'action qui vous a été attribuée..
- Présentez votre dialogue aux autres équipes.
- Les autres équipes doivent deviner l'action que vous jouez.
- Ensemble, dites s'il s'agit d'une civilité ou d'une incivilité. Dans le cas d'une incivilité, proposez une solution pour y mettre fin.





Faire des commentaires négatifs sur une ou sur un collègue.

Entretenir des préjugés.

Arriver en retard au travail sans s'excuser.

Agir avec respect envers la supérieure ou sur le supérieur.

Utiliser le téléphone cellulaire pendant le travail ou pendant une réunion d'équipe.

Collaborer adéquatement avec les collègues pendant le service.

Refuser de travailler en équipe.

Aider une ou un collègue à transporter un appareil lourd.

Laisser l'espace de travail sale et en désordre.

Ne pas participer aux rencontres d'équipe.

Interrompre une ou un collègue quand elle ou il parle.

Respecter la hiérarchie dans la cuisine.

**Refuser de travailler
avec une personne du
sexe opposé.**

**Critiquer le travail d'une
ou d'un collègue.**

**Respecter les
différentes opinions des
collègues.**

**Ne pas dire bonjour
ni au revoir.**

**Communiquer
efficacement
l'information transmise
par le chef de cuisine.**

**Lancer des rumeurs sur
sur une employée ou
un employé ou sur la
patronne ou le patron.**

**Dire des faussetés à
propos d'une ou d'un
collègue.**

**Faire du bruit en
travaillant.**



Le clin d'œil gourmand

Tu ou vous?

Au Québec, c'est une habitude de se tutoyer. Le vouvoiement est plutôt utilisé dans un contexte très formel comme une entrevue, lorsqu'on rencontre une supérieure ou un supérieur pour la première fois, pour s'adresser à une personne plus âgée ou à une cliente ou à un client.

Si vous êtes jeune ou en position de subalterne, laissez le soin à votre interlocutrice ou à votre interlocuteur de proposer de passer au tutoiement.

Ne prenez pas de risque...

Pour faire preuve de civilité, le « vous » est toujours préférable au « tu »! Surtout en restauration!





Le clin d'œil gourmand



**Sans gluten ? Sans viande ?
Sans gras trans ?
Surtout SANS HARCÈLEMENT.**

Une Initiative de



ASSOCIATION
RESTAURATION
QUÉBEC

SANS HARCÈLEMENT

Depuis le 1^{er} janvier 2019, tous les employeurs au Québec doivent avoir adopté et rendu disponible au sein de leur entreprise une politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel et de traitement des plaintes.

Voulant promouvoir l'adoption de bonnes pratiques en ressources humaines au sein de l'industrie de la restauration, l'Association Restauration Québec (ARQ) souhaite être un agent de changement en lançant la campagne « [Sans harcèlement](#) ». Celle-ci vise à encourager toutes les entreprises exploitant un service de restauration au Québec à s'engager publiquement à offrir à leur personnel un environnement de travail respectueux et exempt de harcèlement.





Activités d'autoapprentissage



25 - Intégrer la civilité en milieu de travail

La permission (pouvoir) et l'obligation (devoir et falloir)

L'incivilité au travail peut se manifester de différentes façons. Elle peut être verbale, comportementale et à caractère sexuel. Lisez les situations et classez-les dans la bonne catégorie.

	Situations d'incivilité au travail	Verbale	Comportementale	À caractère sexuel
1	Le maitre d'hôtel commente l'apparence physique d'une employée avec des sous-entendus.			
2	Une cuisinière soupire et fronce les sourcils chaque fois que son collègue Stefano lui parle ou lui donne des conseils.			
3	La cheffe crie après Luis, le nouveau cuisinier, pendant le service.			
4	Un maitre d'hôtel lève les yeux au ciel chaque fois que la serveuse lui pose une question.			
5	Un serveur commente l'apparence physique de sa collègue et la déshabille du regard.			
6	Une employée critique la vie privée d'une collègue devant les clients.			
7	Une cuisinière ignore intentionnellement le nouveau collègue.			

On continue.



	Situations d'incivilité au travail	Verbale	Comportementale	À caractère sexuel
8	Un serveur fait des commentaires négatifs sur la gérante devant des collègues.			
9	Un groupe de cuisiniers donne un surnom ridicule à une collègue.			
10	Un chef lance des casseroles dans la cuisine et jette la préparation de son apprenti dans la poubelle.			
11	Une serveuse insulte une collègue qui n'a pas voulu la remplacer.			
12	Un serveur envoie des sextos et des images pornographiques à sa collègue Muriel.			
13	Une gérante pose des questions indiscrètes à une employée devant l'équipe.			
14	Une employée répand de fausses rumeurs à propos de sa collègue en affirmant qu'elle entretient une liaison amoureuse avec le chef.			
15	Une cuisinière effleure l'épaule d'une collègue chaque fois qu'elle passe près d'elle.			
17	Un sous-chef bouscule les employés quand il est en colère.			
18	Une serveuse fouille le téléphone d'une collègue pendant que celle-ci fait le service.			





Au plaisir de vous revoir!



Avec la collaboration de :



Québec 