

## CODE DE CIVILITÉ

### Préambule

Le Code de civilité de Tennis Laval est un énoncé d'attitudes et de comportements associés au savoir-vivre, que nous encourageons pour maintenir un milieu de sports et de loisirs respectueux, harmonieux et efficace.

Le présent code se veut une référence sur les comportements attendus de tous les employés, bénévoles et membres du Conseil d'Administration de Tennis Laval, en matière de relations interpersonnelles dans leurs activités internes et externes reliés à Tennis Laval. Ce code tient compte des **grandes valeurs** établies par le Conseil d'Administration, dont le respect, l'esprit sportif et l'engagement. De ce fait, pour que le code de civilité génère les résultats escomptés, Tennis Laval encourage l'implication et la participation de chaque employé, bénévole et usagers. Au-delà des tâches à effectuer, ce sont la qualité des relations interpersonnelles et la façon dont chacun collabore avec ses collègues qui influencent le milieu de vie.

### Objectifs

Les objectifs principaux du code de civilité sont :

- 1- Promouvoir une culture de respect et de courtoisie dans les échanges au quotidien
- 2- Affirmer la responsabilité et l'imputabilité de tous quant au maintien de relations interpersonnelles respectueuses et civilisées
- 3- Contribuer à la sensibilisation et à l'information de tous les employés, bénévoles et usager pour favoriser les comportements de civilité

### Définition

La civilité à Tennis Laval, c'est bien plus que d'être simplement poli et courtois. Elle se définit comme étant un ensemble de comportements qui contribue au maintien de relations respectueuses et harmonieuses dans nos installations et dans ses activités. Au quotidien, il s'agit de considérer les autres et d'être ouvert à eux, de communiquer respectueusement, d'adopter des comportements qui favorisent la collaboration et l'harmonie.



A contrario, l'incivilité est un manquement aux règles élémentaires de bienveillance en milieu de vie et qui crée un impact négatif sur le moral des personnes, sur les relations interpersonnelles ou sur la prestation et l'exécution ainsi qu'à la jouissance des activités.

## Exemples de civilités et d'incivilités

Voici quelques exemples de civilité versus d'incivilité:

### CIVILITÉ : Respect et empathie

1. Être poli et courtois
2. Considérer les opinions des autres
3. Utiliser un ton de voix convenable
4. Saluer ou remercier un usager
5. S'intéresser, se mettre à la place de l'autre

### INCIVILITÉ : Respect et empathie

1. Participer à du commérage, lancer ou alimenter des rumeurs
2. Faire du sarcasme
3. Lancer un dossier
4. Claquer une porte ou la fermer bruyamment
5. Juger ses collègues et faire courir des sous-entendus
6. S'attribuer la réalisation du travail d'un autre

#### **CIVILITÉ : Collaboration et ouverture**

1. S'entraider entre collègues
2. Être positif et réceptif
3. Se donner droit à l'erreur et apprendre de ses erreurs
4. Partager ses idées et connaissances avec ses collègues
5. Accepter d'apprendre des autres
6. Faire preuve de transparence de façon respectueuse
7. Accueillir le changement et s'y adapter
8. Donner la chance aux autres de s'exprimer
9. Être capable de compromis en cas de divergence

#### **INCIVILITÉ : Collaboration et ouverture**

1. S'isoler ou agir de manière individualiste
2. Être condescendant ou arrogant
3. Être sur la défensive
4. Refuser de changer ses façons de faire
5. Générer des conflits interpersonnels
6. Entretenir des préjugés
7. Tenir à ses idées à tout prix sans respecter celles des autres
8. Faire preuve de négativisme
9. Émettre des critiques négatives, récurrentes ou dans les mauvais forums

### **CIVILITÉ : Communiquer efficacement**

- 1- Avoir une écoute active
- 2- S'assurer que le message est bien compris
- 3- Avoir de l'empathie
- 4- Respecter les limites et la vie privée des gens
- 5- Adopter un ton de communication agréable
- 6- Respecter la confidentialité des informations

### **INCIVILITÉ : Communiquer efficacement**

- 1- Parler avec agressivité
- 2- Faire des commentaires non constructifs et des remarques désobligeantes
- 3- Communiquer la mauvaise information ou négliger de mentionner l'information pertinente
- 4- Donner des directives excessives ou trop nombreuses
- 5- Adopter un comportement provocant
- 6- Faire des reproches devant un groupe

Cette liste se veut non-exhaustive. Nous invitons tous les employés, bénévoles et usager de Tennis Laval à utiliser les règles de bonnes séances et de bon jugement dans leurs relations avec leurs collègues, usagers et fournisseurs.

## Procédure d'intervention en matière d'incivilité

### *Que faire si vous êtes victime ou témoin d'incivilité?*

- 1- En parler directement à la personne concernée
  - a. Se positionner et s'affirmer avec celui ou celle dont le comportement ou les mots dérangent
  - b. Nommer le comportement ou les mots qui vous ont heurté : S'en tenir aux faits, demeurer objectifs et, au besoin, prendre le recul nécessaire
  - c. Exprimer au «Je» ce que la situation vous fait vivre
  - d. Faire état des comportements attendus
  
- 2- Si, malgré les discussions, les situations se poursuivent, l'employé, le bénévole ou l'utilisateur informe le coordonnateur afin que la situation cesse
  
- 3- Si les incivilités se poursuivent, l'employé, le bénévole ou l'utilisateur peut utiliser les processus officiels de gestion de différends et de plaintes mis en place par l'organisme (**voir politique de harcèlement**). En ce sens, le Conseil d'Administration assurera le suivi de la plainte. Si la personne mise en cause est reconnue avoir commis des inconduites et/ou des gestes d'incivilité, le Conseil d'administration assurera le suivi approprié au sujet des sanctions qui s'imposent.

## Révision du code

L'évaluation et la révision du présent code se fera au besoin.

*L'usage du genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.*

## ANNEXE 1

### ACCUSE RECEPTION DU CODE DE CIVILITE

Je reconnais avoir reçu une copie et avoir pris connaissance du Code de civilité.

Signé à Choisissez un élément. le Cliquez ici pour entrer une date.  
Ville Date

Choisissez un élément.  
Genre Prénom, nom Signature

Employé, Bénévole ou usager