

Feuille d'Examen organisationnel

COURTOISIE ET RESPECT

DESCRIPTION : Dans un environnement de travail empreint de civilité et de respect, tous les intervenants sont attentifs et équitables dans leurs interactions les uns avec les autres.

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 réduction des risques juridiques
- Diminution des plaintes de consommateurs, de patients ou de clients
- Réduire le roulement de personnel

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

- Politiques et processus actuels concernant la résolution de conflits, les milieux de travail respectueux, l'intimidation ou le harcèlement
- Énoncé de mission, code de conduite ou code d'éthique
- Plaintes ou griefs officiels et non officiels
- Données sur les conflits, les griefs, les procédures de médiation ou consultations externes

Indiquez dans quelle mesure ce qui suit se produit :

- Formation des employés et ressources sur la gestion des conflits, le renforcement de l'esprit d'équipe et l'intelligence émotionnelle
- Formation de la direction sur la résolution de conflits, le renforcement de l'esprit d'équipe et l'intelligence émotionnelle
- Intervention immédiate et efficace en cas de comportement inapproprié en milieu de travail
- Documentation des incidents de comportement inapproprié d'un employé
- Processus efficaces de règlement des plaintes
- Processus de résolution des conflits efficaces et données de suivi sur les résultats
- Formation continue pour tous les employés sur la façon de composer avec des personnes difficiles, notamment les consommateurs, les patients ou les clients

- Enquête sur les incidents de comportement inapproprié des consommateurs, des patients ou des clients et documentation de ceux-ci
- Soutien de la direction pour les employés devant composer avec des consommateurs, des patients ou des clients difficiles

Veuillez répondre aux questions ci-dessous en fonction de votre lieu de travail :	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
1. Les gens se traitent avec respect dans mon milieu de travail.					
2. La direction gère efficacement les conflits entre les employés.					
3. Tous les travailleurs sont traités d'une manière juste à mon travail, peu importe leurs antécédents.					
4. Dans mon milieu de travail, nous avons des méthodes efficaces pour faire face aux comportements inappropriés des clients.					

Les questions liées à la courtoisie et respect présentent-elles un risque plus important pour certains groupes d'employés? Par exemple, les nouveaux employés, certains postes comme superviseurs, les travailleurs de quart, les immigrants, les travailleurs dans les régions éloignées, etc.

Quels sont les points forts de votre milieu de travail? Quelles sont les mesures que vous avez déjà prises et que vous souhaitez continuer à prendre en matière de la courtoisie et respect?

Que pourrait faire votre milieu de travail pour améliorer l'indice de courtoisie et de respect entre les employés et les consommateurs, les patients ou les clients?

S'il existe une différence entre les résultats de l'examen organisationnel et de l'enquête, qu'est-ce qui peut contribuer à la différence de perception entre les employés et les dirigeants qui ont participé à l'examen organisationnel?

Des mesures supplémentaires sont-elles nécessaires dans ce domaine? Oui Non

Si oui, consultez les [Actions fondées sur des données probantes](#) concernant la courtoisie et respect.