****

**Programme en boîte de la gestion du changement : Optimisation**

Guide des normes communautaires en milieu de travail

**VERSION 1**

**Date :** Septembre 2024

Guide des Normes communautaire en milieu de travail – Programme en boîte de la gestion du changement : Optimisation

**Objectif :** Proposer un guide complet pour créer des normes communautaires.

**Public cible de ce document :** Équipe de gestion du changement du projet d’optimisation.

**Résultat escompté** : Créer des normes communautaires adaptées au lieu de travail qui aideront les employés à s'orienter dans le milieu de travail.

La **version anglaise** de ce document est disponible ici : [version anglaise](https://wiki.gccollab.ca/images/7/7a/CM_Program_optimization_-_Workplace_Community_Norms_Guide_EN.docx)

**Table des matières**

[Que sont les normes communautaires en milieu de travail et pourquoi sont-elles importantes ? 3](#_Toc178172566)

[Les normes communautaires en milieu de travail 3](#_Toc178172567)

[Rôles clés dans la création et le maintien des normes 4](#_Toc178172568)

[Communiquer et promouvoir les normes communautaires en milieu de travail 5](#_Toc178172569)

[Normes communautaires en action 6](#_Toc178172570)

[Comment utiliser les scénarios 6](#_Toc178172571)

[Appliquer les normes communautaires dans la vie de tous les jours 6](#_Toc178172572)

[En bref : 10 étapes pour créer des normes communautaires en milieu de travail 9](#_Toc178172573)

# Que sont les normes communautaires en milieu de travail et pourquoi sont-elles importantes ?

Les normes communautaires en milieu de travail sont un **ensemble de valeurs ou de principes** convenu,qui aide les employés à partager et à utiliser l'espace ainsi qu’à collaborer avec les autres.

Les normes contribuent à un environnement de travail harmonieux et productif, qui profite à la fois aux individus et à l'organisation. Elles proposent un cadre pour interagir de manière à promouvoir l'harmonie et la compréhension mutuelle, la politesse, la courtoisie et la sensibilité aux sentiments d'autrui. En bref, elles facilitent le passage de la mentalité « mon » espace de travail à « notre » espace partagé.

Les normes communautaires doivent mettre l’emphase sur les comportements souhaités, tout en étant souples, adaptables et faciles à adopter. Elles doivent être créées en prenant en compte des contextes situationnels et en s’alignant sur les valeurs et la culture de l’organisation.

Les normes doivent également être suffisamment générales pour tenir compte des perspectives régionales. Demandez-vous si le fait d'avoir les mêmes normes dans tous les milieux de travail ne serait pas la bonne approche pour votre organisation.

**Attention** ! Ne confondez pas ces normes avec les lignes directrices sur l'utilisation d'un espace de travail, qui se réfèrent à la manière d'utiliser des éléments spécifiques tels qu'un point de travail, une zone, un nouveau système, etc.

## Les normes communautaires en milieu de travail

Nous proposons ici quatre principes directeurs que vous pouvez utiliser. Si vous souhaitez les appliquer, nous vous invitons à utiliser les [affiches sur les normes communautaires](https://wiki.gccollab.ca/images/9/97/Optimization_Workplace_etiquette_posters_FR.pptx) pour les promouvoir.

* **Convivialité** : Être attentif aux autres et à nos actions. Il s'agit d'être attentif à la manière dont nos actions et nos choix affectent les autres, pour favoriser un environnement agréable.
* **Respect** : Respecter les personnes et l'environnement. Il s'agit d'accorder de l’importance au bien-être de nos collègues et à notre espace de travail commun dans chaque action et décision.
* **Courtoisie** : Être réfléchi et poli, en tenant compte du point de vue des autres et en faisant preuve de respect dans toutes les interactions.
* **Communication** : Contribuer à créer un environnement de travail où la communication est saine. Favorisez une communication ouverte et une rétroaction constructive pour susciter la compréhension, le travail d'équipe et la collaboration.

Ces principes peuvent être modifiés pour incarner la culture ou le mandat de votre organisation. Vous pouvez également les utiliser pour entamer le dialogue et créer vos propres normes.

# Rôles clés dans la création et le maintien des normes

Donner vie aux normes communautaires en milieu de travail est une responsabilité partagée qui met l'accent sur l'effort collectif nécessaire pour créer et maintenir une atmosphère positive et respectueuse au travail. Selon la taille de l'organisation, les normes communautaires peuvent être créées, communiquées et renforcées par direction générale, par secteur ou pour l'ensemble de l'organisation.

* **Équipe de gestion du changement** : Joue un rôle essentiel en facilitant la création, la communication et la promotion des normes communautaires.
* **Leadership et gestion** : Les cadres et les gestionnaires donnent le ton de la culture du milieu de travail et des normes communautaires en modélisant le comportement approprié, en établissant des attentes claires et en montrant l'exemple. Ils ont un rôle important à jouer dans la communication et le renforcement des normes.
* **Les ressources humaines** : Les RH peuvent jouer un rôle clé dans l'élaboration et la mise en œuvre des normes communautaires, car elles s'alignent souvent sur la culture, les valeurs et l'éthique de l'organisation, les codes de conduite, etc. Elles peuvent également jouer un rôle clé en proposant des sessions de formation ou des ressources pour éduquer les employés sur les normes communautaires.
* **Réseaux ou communautés :** les employés des réseaux et communautés existants peuvent être invités à participer au groupe de travail. Ils peuvent apporter leur propre point de vue qui contribuera à créer des normes communautaires qui reflètent les employés de l'organisation.

La promotion d'une culture de bien-être global exige un engagement et une collaboration continus de la part de tous les membres d'une organisation. En reconnaissant l'importance de la convivialité, de la communication, du respect et de la courtoisie, et en pratiquant activement ces principes dans ses interactions quotidiennes, chacun peut contribuer à un environnement de travail positif et productif.

# Communiquer et promouvoir les normes communautaires en milieu de travail

La promotion des normes communautaires doit commencer le plus tôt possible, idéalement avant même que les employés n’emménagent dans le nouveau milieu de travail. En communiquant les normes communautaires dès le début et de manière cohérente, votre organisation peut cultiver professionnalisme, respect et collaboration, éléments qui contribuent à un environnement de travail positif et productif.

* Les **séances d'information, les séances de questions-réponses** ou même les **assemblées générales des employés** sont d'excellentes occasions d'informer le personnel sur l'élaboration des normes de la communauté de travail et des principes fondamentaux.
* Organisez des **événements** distincts **pour les cadres et les superviseurs** ou demandez à être invité au réseau des cadres de votre organisation, afin de présenter les normes de la communauté de travail et de recueillir des commentaires.
* Une fois communiquées, les normes doivent être **facilement accessibles** (intranet, wiki, etc.) et soutenues par des scénarios de travail encourageant l'introspection et aidant le personnel à déterminer la meilleure ligne de conduite dans un contexte professionnel réel.
* Les **outils de communication visuelle** tels que les [affiches](https://wiki.gccollab.ca/images/9/97/Optimization_Workplace_etiquette_posters_FR.pptx) (numériques ou physiques) de comportements exemplaires sur le lieu de travail peuvent également être utiles pour renforcer les bonnes habitudes.
* Tirez parti des **journées** commémoratives en envoyant des rappels aux employés lors de journées commémoratives amusantes liées aux normes communautaires, telles que la journée "Apportez vos bonnes manières au travail", la Journée internationale de la résolution des conflits (troisième jeudi d'octobre) ou la Journée internationale de la tolérance (16 novembre).
* Utilisez des [scénarios réels](#_Workplace_Community_Norms) dans le cadre d’un atelier Normes communautaires en action, pour encourager l'introspection, faire preuve de discernement et aider les employés à déterminer la meilleure conduite à adopter dans un contexte professionnel réel.

# Normes communautaires en action

Que les employés soient à la recherche d'informations sur un sujet spécifique ou de conseils sur des questions liées à des situations quotidiennes, nous avons élaboré des scénarios visant à traiter les sujets inspirés des quatre principes directeurs : la sensibilisation, le respect, la courtoisie et la communication.

Ces scénarios permettent de s'éloigner d'une approche fondée sur des règles et encouragent une approche réfléchie de la prise de décision interpersonnelle dans un environnement de travail dynamique.

## Comment utiliser les scénarios

Les scénarios peuvent être utilisés dans le cadre d'un *atelier sur les normes communautaires en action*, afin que les participants puissent apporter eux-mêmes une solution à la situation. Vous pouvez créer des sous-groupes, des salles de répartitions (*breakout rooms*) ou même des sondages pour encourager la discussion. Une [présentation](https://wiki.gccollab.ca/images/5/5b/CM_Program_optimization-Community_Norms_in_Action_presentation_FR.pptx) a été développée pour vous aider à cet effet.

## Appliquer les normes communautaires dans la vie de tous les jours

**1er scénario - Convivialité et communication**

Je dois respecter l’échéancier fixé à 13 h pour remettre un rapport. J'aimerais apporter mon dîner - une salade aux œufs - à mon poste de travail, afin de manger pendant que j’apporte les derniers changements à mon rapport. Voici des exemples de questions que je devrais me poser avant d'agir :

* Est-ce que je vois d'autres personnes manger à leur poste de travail ou est-ce que la plupart des personnes à leur poste de travail ne font que travailler ?
* S'il y a des gens autour de moi, peuvent-ils être allergiques aux œufs ou gênés par l'odeur de ma nourriture?
* Si quelqu’un est gêné par le fait que je mange à mon bureau, suis-je prêt à accepter la critique?
* Je peux demander aux personnes autour de moi et, si cela dérange quelqu'un, je mangerai dans la cuisinette une fois que mon échéancier écoulé et mon rapport remis.

**2e scénario – Respect et convivialité**

J'ai réservé une salle de réunion pour participer à une conférence téléphonique avec un client. Ma réservation est sur le point de se terminer, mais la conversation est très intéressante et je souhaite poursuivre cet échange constructif. Voici différentes actions possibles dans l'esprit des normes communautaires :

* Jeter un coup d'œil au système de réservation et voir si je peux prolonger ma réservation.
* Contacter la personne qui a réservé la salle après moi pour vérifier si elle peut me faire une faveur et déplacer sa réunion dans une autre salle.
* Demander une pause de 5 minutes avec mon client et prendre ma réunion à un autre endroit.
* Informer mon client que je dois respecter notre ordre du jour initial et planifier une autre rencontre pour poursuivre la conversation.
* Penser à réserver 30 minutes supplémentaires la prochaine fois.

**3e scénario - Courtoisie et communication**

J'ai réservé un poste de travail dans une zone tranquille afin d'effectuer du travail qui requière de la concentration. Je remarque qu'un groupe de collègues près de moi engage une conversation décontractée, parlant de leurs week-ends.

* Attendez 5 à 10 minutes pour voir s'ils concluent leur conversation.
* Évaluer si je dois réserver un bureau fermé étant donné que j'ai de toute façon besoin d'un haut niveau de concentration.
* Si le bruit persiste, leur rappeler poliment qu'il s'agit d'une zone tranquille et leur demander de déplacer leur conversation dans la cuisine ou dans une salle de réunion.

**4ème scénario - Respect et communication**

J'ai réservé une salle de réunion pour ma directrice qui organise une session de remue-méninges avec ses gestionnaires. Je remarque qu'elle apporte du café et des muffins au groupe. À la fin de la réunion, les participants partent très rapidement et les tasses de café et les miettes de muffins restent sur la table. Je remarque également que les notes prisent au tableau blanc n’ont pas été effacées. Je trouve frustrant que la responsabilité du nettoyage de la salle de réunion m'incombe. Voici quelques initiatives que je peux prendre :

* Demander à ma directrice d'ajouter un point de clôture à l'ordre du jour, 5 minutes avant la fin de la réunion, où tous les participants contribuent à laisser la salle aussi propre qu'elle l'était lorsqu'ils y sont entrés.
* Lors de la prochaine réunion d'équipe, je rappelle qu'il est de la responsabilité de tous de nettoyer la salle de réunion à la fin de la rencontre.
* Contacter l'équipe de gestion des locaux pour l'informer de ce problème récurrent et lui demander de faire un rappel au personnel dans le prochain bulletin d'information interne.

**5th Scénario - Respect et convivialité**

Je m'entraîne pour un demi-marathon à l'automne et je vais courir à l’heure du diner. Pour des raisons pratiques, j'aimerais laisser mon équipement d'entraînement au bureau pour la semaine et le ramener à la maison le vendredi. Je pourrais probablement utiliser subtilement un casier toute la semaine, mais ils sont censés être destinés à un usage quotidien puisqu'ils sont limités. Ce qui signifie que quelqu'un pourrait ne pas avoir accès à un casier à cause de moi. Voici quelques considérations pour choisir la meilleure solution.

* L’édifice dispose-t-il d'un vestiaire pour les personnes utilisant des moyens de transport alternatifs ? Peut-être offre-t-il des casiers attribués de façon saisonnière ?
* Puis-je demander à l'équipe chargée de la gestion des locaux de m'attribuer temporairement un casier ?
* Y a-t-il un autre endroit où je pourrais laisser mes affaires ? Les chaussures peuvent-elles rester dans un placard et la bouteille d'eau dans une armoire de la cuisine.
* Je me rends au travail en voiture ; je pourrais laisser mon sac de sport dans ma voiture.

# En bref : 10 étapes pour créer des normes communautaires en milieu de travail

1. Obtenez l’appui d'un parrain. Il peut s'agir du parrain du projet ou d'une personne qu'il recrutera pour porter cette initiative spécifique.
2. Créez un comité des normes communautaires composé de représentants des groupes appropriés.
3. Passez en revue les valeurs et la politique d'éthique de votre organisation afin d'assurer la cohérence avec les normes.
4. Consultez divers groupes tels que les Ressources humaines (politiques, relations de travail, valeurs et éthique, etc.), la santé et la sécurité au travail (SST), l'équipe de gestion des locaux, le comité social, le comité du bien-être, pour élaborer vos normes communautaires sur le lieu de travail.
5. Travaillez avec votre équipe de résolution des conflits informels pour revoir ou définir un mécanisme de résolution en cas de non-respect des normes communautaires.
6. Définissez vos principes finaux et préparez le matériel de communication.
7. Présentez les normes communautaires aux responsables de votre organisation, en mettant l'accent sur le rôle qu'ils ont à jouer.
8. Lancez les normes communautaires en milieu de travail auprès de tous les employés et invitez-les à l'atelier *Normes communautaires en action*.
9. Profitez de toutes les occasions pertinentes pour communiquer les normes communautaires de manière formelle ou plus ludique, par exemple à l'aide de jeux ou de quiz, et réaffirmez leur importance pour le bien-être collectif.
10. Retournez voir les groupes que vous avez consultés précédemment pour savoir comment se déroule l'adoption des normes. Renforcez les messages appropriés en fonction de ce que vous apprenez.