



LES COMPORTEMENTS AU TRAVAIL

D'emblée, précisons qu'il serait utopique de vouloir recenser tous les comportements qu'il convient d'adopter sur les lieux de travail. En effet, si certains sont imposés par les règlements de travail, des notes internes et les lois, d'autres découlent de demandes spécifiques des employeurs, de la « culture » de l'entreprise et de la personnalité des travailleurs. Cette réserve ayant été faite, il est quand même possible de présenter des attitudes et conduites qui sont souvent appréciées sur les lieux de travail et signaler qu'elles sont tantôt clairement explicitées (par exemple, dans les règlements de travail ou les lois), tantôt implicites. Dans ce cas, il convient d'inviter les primo-arrivants à les repérer.

OBSERVER ET ANALYSER

Avant toute chose, il est important de distinguer les comportements strictement liés aux tâches à réaliser (par exemple, être rigoureux, arriver à l'heure, etc.) de ceux qui sont de l'ordre des relations qui se nouent dans toute communauté humaine. Parmi tous ces comportements, il est nécessaire de faire la part entre ceux qui sont :

- Interdits ;
- exigés par l'employeur et/ou les par les supérieurs hiérarchiques ;
- souhaités par l'employeur et/ou les par les supérieurs hiérarchiques ;
- souhaités par les collègues de travail.

Afin de saisir comment se comporter, tant par rapport aux tâches à accomplir que vis-à-vis des personnes qui se trouvent sur le lieu de travail, il est utile de lire attentivement les documents fournis par l'employeur, d'observer et de se renseigner.

LES COMPORTEMENTS INTERDITS

De manière générale, tous les comportements punis par les lois sont interdits sur le lieu de travail comme dans la vie de tous les jours. Ainsi, on ne vole pas ses collègues ou ses subordonnés et on ne profère pas des propos racistes et xénophobes.

Les règlements de travail soulignent certains comportements indésirables et, pour certains d'entre eux, des sanctions sont prévues. Ils précisent, par exemple, que tous les travailleurs quelle que soit leur fonction, y compris donc les supérieurs hiérarchiques d'une entreprise, ne peuvent pas :

- Menacer ou agresser psychiquement ou physiquement (coups directs, injures, insultes, brimades, ...)

- Harceler sexuellement par des regards insistants ou concupiscent, proférer des remarques équivoques ou insinuations, exposer du matériel à caractère pornographique (photos, textes, vidéos, ...), faire des propositions compromettantes ou poser des gestes déplacés ;
- Harceler moralement par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits qui dégradent, humilient ou offensent les personnes et portent atteinte à leur dignité et intégrité physiques ou psychiques.

LES COMPORTEMENTS EXIGÉS PAR L'EMPLOYEUR ET LE(S) SUPÉRIEUR(S) HIÉRARCHIQUE(S)

Certains comportements exigés par l'employeur sont indiqués dans l'offre d'emploi, dans un document appelé « Description de fonction » ou dans le règlement de travail. Ainsi, par exemple, dans ce dernier, on peut lire des phrases telles que : le « travailleur a l'obligation d'exécuter son travail avec soin, probité et conscience, au temps, au lieu et dans les conditions convenus » ou le travailleur « doit agir conformément aux ordres et aux instructions qui lui sont donnés par l'employeur ».

LES COMPORTEMENTS SOUHAITÉS PAR L'EMPLOYEUR ET LE(S) SUPÉRIEUR(S) HIÉRARCHIQUE(S)

Le(s) supérieur(s) hiérarchique(s) ne se comporte(nt) pas tous de la même façon. Cela tient à la fois à la personnalité de chacun mais aussi à ce que l'on appelle la « culture d'entreprise ». La culture d'entreprise reprend des règles, des valeurs, des façons d'agir et de penser pour réfléchir à une situation et résoudre des difficultés, des manières d'être en relation avec ses collègues et supérieurs. Le plus souvent, elle n'est pas formalisée dans des écrits.

Quelques exemples :

- dans telle entreprise on donne la priorité à la rapidité d'exécution - il faut décider et agir vite - tandis que dans telle autre, de nombreuses procédures ralentissent la prise de décision et l'action ;
- dans telle entreprise, les remarques critiques et suggestions sont bienvenues même si elles remettent en question certaines façons de faire tandis que dans telle autre, elles ne sont pas sollicitées et souvent mal reçues ;
- dans telle entreprise, le contact est marqué par une certaine familiarité y compris entre travailleurs n'ayant pas le même statut hiérarchique alors que dans telle autre, il est régi par une certaine distance verbale (par exemple, le vouvoiement) et par certains signes de déférence quand on s'adresse à un supérieur.



Pour appréhender la « culture » de l'entreprise dans laquelle on travaille, il faut prendre le temps d'observer et de questionner les collègues et supérieurs hiérarchiques

LES COMPORTEMENTS SOUHAITÉS VIS-À-VIS DES COLLÈGUES

En dehors des comportements interdits ou souhaités, chacun est libre d'agir à sa guise pour peu qu'il respecte les lois qui s'imposent à tout un chacun. Cependant, on constate qu'il existe des attitudes qui sont souvent appréciées et qui facilitent l'insertion sur un lieu de travail. En voici quelques-unes :

- saluer les collègues quelle que soit leur fonction (de votre collègue au directeur) ;
- savoir témoigner de petites attentions sans pour autant être au service de quiconque : aider un collègue en difficulté, être à l'écoute, faire le café, participer au nettoyage de la vaisselle, etc. ;
- soutenir les collègues et savoir faire preuve d'un esprit d'équipe

- être fiable : faire ce que l'on dit, tenir ses engagements ;
- respecter la vie privée et éviter de tenir ou de colporter des méchancetés, des propos critiques ou moqueurs ;
- si l'on n'est pas d'accord, parler concrètement de ce qui pose problème en évitant les jugements de valeur.

LES SIGNES D'APPARTENANCE CONVICTIONNELLE ET LES PRATIQUES RELIGIEUSES¹

Pour les signes d'appartenance convictionnelle: voir la Fiche « Lecture n°3 » dans le Module 2. Concernant les pratiques religieuses sur les lieux de travail, la loi ne dit rien. Dès lors, si le prosélytisme² est interdit, chacun est libre de pratiquer ses rites (prière, par exemple) sur son lieu professionnel pendant ses moments de pause. Par contre, obtenir des aménagements horaires particuliers pour suivre des prescriptions religieuses ou disposer d'un espace pour se recueillir nécessite l'accord de la direction. En ce domaine, les réactions varient selon les entreprises mais, il est souvent possible de trouver des « accommodements raisonnables » qui respectent à la fois les croyances et l'obligation d'effectuer le travail conformément aux règles existantes et aux besoins des services.

QUE FAIRE EN CAS DE DÉSACCORD AVEC VOTRE SUPÉRIEUR HIÉRARCHIQUE ?

Certains supérieurs hiérarchiques ont ouverts au dialogue et attentifs aux difficultés rencontrées par les travailleurs tandis que d'autres sont plus autoritaires, moins à l'écoute. Dans un premier temps, il est préférable de chercher à résoudre le désaccord au travers de la discussion. Pour communiquer efficacement, il est important d'éviter les jugements de valeur, d'évoquer des faits et non des impressions, de parler de ses besoins et de faire des demandes précises. Si la discussion est impossible ou s'il ne permet pas de trouver un accord satisfaisant, il est toujours possible de s'adresser à une organisation syndicale. Font partie de ses missions, conseiller et défendre le travailleurs.



Les supérieurs hiérarchiques ont des droits mais aussi des devoirs. L'organisation syndicale est là pour informer, conseiller et défendre

¹ Ce point concerne le travail dans une entreprise ou dans la fonction publique. Les indépendants sont libres d'agir selon leurs désirs.

² Prosélytisme : faire état d'un zèle ardent pour recruter de nouveaux adeptes d'un culte donné et/ou tenter d'imposer ses idées et ses convictions