

## TROUSSE D'OUTILS

# RESTER SOLIDE : GUIDE À L'INTENTION DES DG POUR MAINTENIR LE PROFESSIONNALISME FACE AUX INCIVILITÉS



La trousse d'outils *Rester solide : Guide à l'intention des DG pour maintenir le professionnalisme face aux incivilités* constitue un guide essentiel pour les DG d'administrations locales confrontées aux défis de plus en plus pressants associés aux incivilités des citoyens, des élus, du personnel et des interlocuteurs externes. Cette ressource complète propose aux DG des stratégies et des pratiques exemplaires pour conserver une attitude professionnelle et maintenir un environnement de travail respectueux, même face à l'hostilité.

**But de cette trousse d'outils :** La fonction de DG se situe au cœur de l'administration locale, ce qui exige de bonnes doses d'intégrité professionnelle, de perspicacité politique et de résilience, mais de plus en plus d'incivilités de différents interlocuteurs internes et externes viennent perturber ces efforts, ce qui peut conduire à des environnements de travail toxiques, à une baisse de motivation du personnel et à des inefficacités de gouvernance. Cette trousse d'outils permet de faire face à cette réalité, en offrant des pistes d'action pour aider les DG à reconnaître, à gérer et à atténuer les incivilités.

### PRINCIPAUX CHAPITRES

- **Reconnaître les signes précurseurs d'incivilité.** Ce chapitre aidera les DG à reconnaître les signes de détérioration des relations avec les élus, le personnel et le public. La surveillance du ton des communications, l'observation des changements de comportement et la vigilance à l'égard de l'augmentation des griefs constituent des premières étapes cruciales de prévention de l'escalade des conflits.
- **Incivilités d'élus envers le personnel.** Les DG sont souvent confrontés à des agressions directes ou indirectes de la part de certains élus, notamment sous forme de harcèlement verbal, de microgestion ou de critiques publiques. Ce chapitre fournit des conseils pour faire face à ces comportements, favoriser des relations respectueuses et protéger le personnel des effets négatifs des comportements irrespectueux.
- **Protection de votre équipe.** L'une des principales responsabilités des DG est de veiller à ce que leur équipe demeure résiliente et protégée contre les incivilités. Cette partie de la trousse d'outils met l'accent sur la création d'un environnement de travail positif grâce à des initiatives de renforcement de l'esprit d'équipe, à des politiques de conduite claires et à des mécanismes de signalement confidentiel.

- **Gestion des incivilités entre élus.** Il arrive également que des incivilités surviennent entre élus. Les DG doivent alors arbitrer les conflits et faire respecter les normes de conduite professionnelle afin d'éviter que les tensions n'affectent la gouvernance municipale. La trousse d'outils propose des stratégies permettant de relever ces défis et de veiller à ce que les incivilités n'entravent pas les processus décisionnels.
- **Obligations légales et gestion des crises.** Les DG doivent connaître leurs responsabilités légales face à des incivilités. Ce chapitre explique comment documenter les incidents, quand faire appel à un conseiller juridique et quelles sont les mesures immédiates à prendre lorsque des incivilités dégénèrent en crise. La trousse d'outils décrit l'importance de mettre en place un plan d'intervention de crise.
- **Renforcement de la résilience et bien-être personnel.** La gestion des incivilités peut peser lourd sur le bien-être d'un DG. La trousse d'outils propose des techniques permettant de renforcer la résilience, de gérer le stress et de créer une culture d'entraide au sein de l'organisation. Les DG apprendront comment prendre soin d'eux-mêmes afin d'avoir l'endurance nécessaire pour diriger avec efficacité.
- **Gestion stratégique des réseaux sociaux.** À l'ère numérique, les réseaux sociaux sont devenus un vecteur majeur d'incivilités publiques. Ce chapitre propose des pratiques exemplaires expliquant comment gérer les interactions sur les réseaux sociaux, comment lutter contre le harcèlement en ligne et comment s'assurer que les activités numériques sont conformes aux politiques de la municipalité.

La trousse d'outils *Rester solide* est plus qu'un guide, c'est un appel à l'action pour les DG afin qu'ils fassent valoir leurs droits, qu'ils encouragent le respect et qu'ils suscitent des changements positifs au sein de leur organisation. Les DG trouveront dans ce document des stratégies pratiques qui les aideront à maintenir leur professionnalisme et à promouvoir un environnement de travail sain et productif dans un contexte de relations parfois tendues avec des élus, des employés ou des citoyens.

Cette trousse d'outils est une lecture incontournable pour les DG qui cherchent à renforcer leur leadership face à la montée des incivilités dans les administrations locales. Téléchargez la trousse d'outils complète et découvrez des études de cas approfondies, des conseils d'experts et des mesures concrètes qui peuvent avoir un impact significatif dans votre municipalité.