

# CIVILITÉ: MODE D'EMPLOI

Pour exprimer ce qui vous tient à cœur  
**sans perdre votre savoir-vivre**



**LE RESPECT** fait toute la  
différence!

# Consultez notre guide qui a pour mission de traduire la frustration en **comportements constructifs**.

**On le sait :** les services municipaux touchent votre quotidien.

Travaux, permis, déneigement, règlements, stationnement, nuisances, etc.

Il est normal de se poser des questions.

Il est normal d'être frustré parfois.

**Mais derrière chaque service municipal, il y a une personne.**

Ce guide propose quelques pistes pour rendre les échanges plus constructifs et faciliter la recherche de solutions, même dans les moments de frustration.

Parce qu'un échange courtois permet d'aller plus loin, plus efficacement, et il fait partie du service que nous souhaitons vous offrir.

*Cette campagne s'inscrit dans la responsabilité de la Ville de protéger la santé, la sécurité et l'intégrité de son personnel, conformément aux principes de prévention de la CNESST concernant les risques psychosociaux liés au travail.*



**LE RESPECT** fait toute la différence!

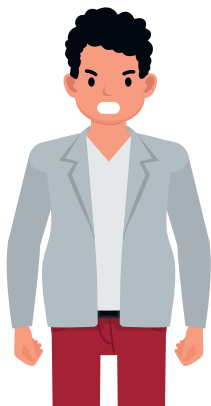
# Huit façons de s'exprimer



**Parce que quand ça déborde,**  
chacun réagit à sa manière!

Une réponse qui tarde, un désaccord, une décision qui déçoit...  
À la Ville, les échanges peuvent parfois devenir tendus.

Dans tous les cas, il existe une « version respect » pour exprimer  
un besoin sans s'en prendre au personnel.

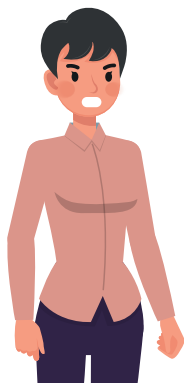


*« Ça devrait déjà être réglé. »*

Maxime veut des réponses, et il les veut maintenant. Son réflexe ? Relancer, insister et mettre de la pression pour que son dossier soit traité en priorité. Avec lui, tout est une urgence.

**Version respect :** *« Est-ce que je pourrais avoir un suivi de ma demande ? »*

**MAXIME** — Le pressé



*« Ça prendrait quelqu'un qui connaît ça pour mener le dossier. »*

Claude sait exactement comment les choses devraient être faites. Elle remet en question, accuse et interprète... Parfois sans connaître les détails du dossier. Elle, elle sait quoi faire !

**Version respect :** *« J'aimerais vous faire une suggestion. »*

**CLAUDE** — La gérante d'estrade



**« Je paie des taxes ! »**

Gérard a trouvé l'argument ultime : ses taxes. Peu importe le sujet, il considère que sa contribution lui donne droit à tout... et surtout de faire connaître sa frustration.

**Version respect :** *« Je ne suis pas d'accord. Pouvez-vous m'indiquer la marche à suivre ? »*

**GÉRARD** — Le contribuable



**« Ça va sortir... »**

Karen ne fait pas dans la demi-mesure. Quand la frustration monte, les cris, les insultes et le langage agressif deviennent rapidement ses outils de communication préférés.

**Version respect :** *« Je ne suis pas satisfaite de votre réponse et j'aimerais parler avec votre gestionnaire. »*

**KAREN** — La bouillante



**« Oui, mais... »**

Jean-Guy a toujours une objection. Même après avoir obtenu une réponse, il repose la question. Encore. Et encore. Son objectif : faire changer la décision, coûte que coûte.

**Version respect :** *« Est-ce qu'il existe une façon de contester cette décision ? »*

**JEAN-GUY** — Le négociateur



**« Ça mérite une publication... et je ne vais pas les ménager! »**

Chantal porte rapidement son mécontentement sur la place publique. Elle partage une version incomplète ou inexacte des faits, et attaque souvent la personne au lieu du sujet.

**Version respect :** « *Je vais faire connaître mon point de vue à la séance du conseil.* »

**CHANTAL** — La commentatrice



**« Je ne voudrais surtout pas vous déranger... »**

Manon dévalorise subtilement le personnel municipal, remet en doute leur compétence ou leur volonté d'aider. Elle dit les choses gentiment, mais avec une pointe qui fait mal.

**Version respect :** « *Est-ce que vous pourriez m'aider ?* »

**MANON** — La subtile



**« Ils vont voir que je suis sérieux. »**

Steve franchit parfois la ligne entre faire valoir son point de vue et intimider. Il hausse le ton, s'approche, pointe du doigt et envahit l'espace personnel de son interlocuteur.

**Version respect :** « *Je vais garder mon calme et expliquer mon insatisfaction.* »

**STEVE** — L'envahissant

# Une insatisfaction peut être exprimée de bien des façons, mais il importe de l'adresser au bon endroit.

**Vous avez une question, une requête ou un problème à signaler ?** Utilisez les bons canaux pour vous faire entendre.



## **Demandes citoyennes**

Pour signaler un problème, poser une question, demander une intervention de la Ville (requête) ou formuler une plainte. C'est le moyen de transmettre votre demande au bon service et d'en assurer le suivi.



## **Séances du conseil municipal**

Pour vous adresser directement aux élus, poser une question ou faire connaître une préoccupation qui relève de la vie municipale.



## **Facebook et les pages *Spotted* ?**

Les médias sociaux facilitent l'expression de frustrations, mais ils ne permettent pas de traiter une demande municipale. Au contraire, une publication faite sous le coup de l'émotion peut rapidement alimenter les malentendus et envenimer une situation qui aurait pu être réglée autrement.

## **Vous voulez que les choses avancent ?**

Faites valoir votre point de vue au bon endroit, auprès des bonnes personnes et dans le respect. C'est la meilleure façon d'obtenir des réponses et de faire avancer votre demande.

**[marieville.ca/requetes](https://marieville.ca/requetes)**

# CIVILITÉ: MODE D'EMPLOI

Une minisérie à suivre  
sur **Facebook** !



**facebook.com/villedemarieville**

# MESURES en cas d'incivilité



## Ce que nous attendons de chacun

Le respect mutuel est essentiel au bon fonctionnement de notre administration municipale. Les comportements agressifs, les insultes ou la violence verbale ne font pas partie de notre culture citoyenne et nuisent à la qualité des services offerts.

**Ensemble, nous pouvons créer un environnement où les échanges se déroulent dans un esprit constructif et bienveillant.**

### Comportements inacceptables :

- Hausse du ton, propos accusateurs ;
- Moqueries, insultes et jurons ;
- Refus de collaborer ou rejet constant des explications fournies ;
- Gestes intimidants et envahissement de l'espace personnel ;
- Comportement laissant craindre une escalade vers de la violence physique.

### En cas d'agression physique ou verbale, des mesures seront prises par le personnel.

La sécurité et l'intégrité des personnes priment en tout temps sur la poursuite de la discussion.

Nous nous réservons le droit de mettre fin à l'échange.



Marieville