

FICHE SYNTHÈSE

La civilité et l'incivilité AU TRAVAIL



Objectif : Identifier les comportements à adopter et à éviter envers les autres pour assurer un milieu de travail sain.

QU'EST-CE QUE LA CIVILITÉ ?

La civilité réfère à la manifestation de comportements et d'attitudes associés au savoir-vivre et qui contribuent à maintenir un milieu de travail respectueux, harmonieux et efficace.

Bases de la civilité

Respect

Collaboration

Courtoisie

Politesse

Savoir-vivre



DES COMPORTEMENTS DE CIVILITÉ :

- **Saluer** ses collègues, sourire
 - **Utiliser** un langage courtois, tempéré et adapté
 - **Utiliser** un ton de voix cordial, approprié
 - **Être** ponctuel (travail, rencontres, réunions)
 - **Fermer** son cellulaire en rencontre ou en discussion
 - **Garder** les espaces communs propres et rangés
 - **Considérer** les opinions des autres et respecter les divergences
 - **Affirmer** son désaccord sans jugement
 - **Donner** le mérite d'une idée à son instigateur
 - **Respecter** la hiérarchie
- **Faire** preuve de collaboration et d'entraide
 - **Avoir** une attitude positive
 - **Avoir** une bonne écoute, être réceptif
 - **Donner** la chance aux autres de s'exprimer
 - **S'assurer** que le message est bien compris
 - **Partager** ses idées et connaissances
 - **Accepter** les changements et s'y adapter
 - **Considérer** et se soucier des personnes
 - **Accueillir**, inclure ses collègues (discussions, projets, pauses, etc.)
 - **Fournir** l'information requise aux bonnes personnes et dans les délais

QU'EST-CE QUE L'INCIVILITÉ?

L'incivilité est une conduite qui enfreint les normes de respect mutuel en vigueur dans le milieu de travail.

Elle est caractérisée par un **manque de collaboration**, de **respect**, de **savoir-vivre**, de **politesse** ou de **courtoisie**.



DES COMPORTEMENTS D'INCIVILITÉ :

- **Laisser** les espaces communs sales et en désordre
- **Claquer** une porte, bousculer ou lancer un objet
- **Couper** fréquemment la parole
- **Arriver** en retard à une rencontre ou la quitter sans motif
- **Ne pas faire** le suivi de ses appels, courriels, etc.
- **Être inattentif** pendant une rencontre ou une conversation (ex.: répondre à un appel, lire ses messages)
- **Lever les yeux**, soupirer et sourire en coin lorsqu'une personne prend la parole
- **Ignorer** un collègue lors d'activités communes
- **Participer** ou encourager le commérage envers une personne
- **Faire** des blagues ou des commentaires qui créent de l'inconfort
- **Imiter** une personne (démarche, voix, etc.)
- **S'attribuer** la réalisation du travail ou l'idée d'une autre personne
- **Être** condescendant ou arrogant
- **Refuser** d'aider ou de travailler avec un collègue en particulier
- **Ne pas écouter** les autres
- **Blâmer** les autres pour ses propres erreurs
- **Tenir** à ses idées à tout prix et ne pas montrer d'ouverture envers les idées des autres personnes
- **Gêner** le travail d'un collègue en lui donnant des renseignements erronés ou en omettant de lui donner toute l'information nécessaire dans les délais
- **Adopter** une attitude générale négative, critique
- **Adopter** une attitude individualiste plutôt que collaborative



Avec le soutien financier de



Sources

- Ordre des conseillers en ressources humaines agréés.
- Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales, La civilité au travail, c'est aussi une question de prévention!, par Josianne Brouillard
- Lebleu, Harcèlement psychologique ou incivilité : faire la part des choses, billet de Julie-Andrée Girard.
- GRAP Clinique de Psychologie et management, Civilité et santé psychologique au travail, présentation de Sara Imbeault, Édition 2017 du Colloque en santé et sécurité du travail du Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau-Chapais, octobre 2017.