

FACTEURS DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX

L'incivilité au travail

Incivilité au travail

Correspond à des manquements aux normes de respect et de courtoisie en milieu de travail. Il s'agit de **comportements subtils**, souvent **banalisés**, qui créent de l'inconfort et détériorent progressivement le climat de travail.

Exemples de comportements incivils

- Soupçons, roulements des yeux
- Blagues ou commentaires inappropriés
- Ton sec, sarcasme, agressivité verbale
- Commérage, rumeurs
- Reproches faits en public
- Ignorer ou isoler volontairement une personne
- Microagressions répétées

Vigilance!!!

Pris isolément, ces gestes peuvent sembler anodins, mais leur accumulation a un impact réel.

Pourquoi l'incivilité est un enjeu sérieux?

L'incivilité

- Fragilise le climat de travail
- Augmente les tensions et les conflits
- Peut mener à du harcèlement
- A des impacts réels sur la santé psychologique

Souvent banalisée, l'**incivilité est pourtant la forme d'abus la plus répandue** en milieu de travail et elle contribue à la détresse psychologique.

75 % des travailleurs de tous les secteurs confondus y sont exposés et **41 %** rapportent avoir vécu un abus psychologique dans la dernière année.

(Dhanani et al., 2021; Schat et al., 2006, cités dans Boudrias et al., 2023).

Conséquences possibles

Pour les personnes

- Stress, anxiété, irritabilité
- Diminution de l'estime et de la confiance en soi
- Démobilisation, désengagement
- Isolement
- Problème de santé physique et psychologique

Pour l'organisation

- Détérioration du climat de travail
- Hausse de l'absentéisme et du taux de roulement
- Baisse de la productivité
- Atteinte à la réputation de l'organisation

14 000 \$

C'est le coût annuel que peut représenter l'incivilité pour une entreprise, par employé, en raison notamment d'une baisse de l'engagement au travail, de l'absentéisme et du roulement de personnel qu'elle peut occasionner.

(Labelle-Deraspe & Kabat-Farr, 2022).

Facteurs de protection contre l'incivilité

- Favoriser une culture du respect
- Utiliser une communication respectueuse
- Privilégier un style de leadership bienveillant
- Bénéficier de soutien social
- Effectuer une gestion proactive des tensions et des incivilités
- Assurer la sécurité psychologique

Comment favoriser un milieu de travail respectueux?

Développer un milieu de travail respectueux est une responsabilité partagée entre l'organisation, les gestionnaires et les travailleurs.

Organisation

- Adopter un code de civilité et informer le personnel quant à son contenu
- Sensibiliser et former les gestionnaires et les employés sur les comportements incivils
- Détecter et gérer les facteurs de risque psychosociaux
- Mettre en place des mécanismes de signalement et de gestion des plaintes

Gestionnaires

- Prêcher par l'exemple
- Faire respecter le code de conduite de manière uniforme et équitable
- Communiquer clairement les attentes
- Intervenir rapidement
- Encourager les comportements civils
- Désamorcer les conflits

Travailleurs

- Tenter de résoudre les conflits de manière respectueuse
- Miser sur la communication non-violente
- Signaler les incivilités
- Adopter des comportements respectueux

Quelques outils et ressources pour vous aider à favoriser un milieu de travail respectueux

- [Guide de la CNESST pour l'aide à l'identification des risques psychosociaux](#)
- [La méthode DESC](#) est un outil de médiation dont le but est de résoudre un conflit ou formuler une critique constructive
- Des séances d'information gratuites proposées par la CNESST pour mieux comprendre les enjeux psychosociaux au travail - [Voir les services](#)
- [Code de civilité](#)
- [Grille d'analyse](#)



PRÉVIBOIS
SANTÉ · SÉCURITÉ

previbois.com