

# **Incivilités au travail : une mode croissante mais perdante**

---

L'évolution de la société et des mentalités développe les incivilités au travail. Considérées comme un « manque de civilité » ou comme une « attitude, propos qui manque de courtoisie, de politesse » (Définition Larousse), ce phénomène touche toutes les générations et impacte leur productivité.

## **Un phénomène grandissant et non négligeable**

Aujourd'hui la moitié de la population salariée française est exposée à des incivilités et 33% en souffre personnellement. Quelles soient « réelles » ou « numériques », ces actes malintentionnés ont des conséquences désastreuses sur la motivation des travailleurs : 75% reconnaissent qu'elles affectent leur productivité et 77% leur santé.\*

Cet agissement tend à s'accroître avec le choc des générations. En effet, 55% de la population considère que les comportements incivils sont liés à l'âge et que la génération X (16-34 ans) est la plus incivile\*\*. Pourtant, chaque génération a de quoi s'irriter :

- la génération X : ne pas dire « bonjour » ni « au revoir », et le « manque de respect de visiteurs qui se croient tout permis » représentent les deux incivilités les plus désagréables pour eux. Au contraire, le tutoiement inopiné de visiteurs ou clients un peu pressés ne les dérangent pas outre mesure puisqu'ils sont seulement 60% à le considérer comme une incivilité, contre 67% pour la génération X ;
- la génération Y et les 55 ans et plus : pour eux, gêner la concentration des autres collègues par des bruits ou faire preuve d'irrespect par le regard ou la voix sont les incivilités les plus dérangeantes. Au contraire, ils sont 71% à trouver qu'arriver en retard en réunion sans s'excuser est une incivilité, contre 77% des 16-34 ans).

Enfin, les femmes semblent être des cibles plus privilégiées que les hommes (47% contre 38%) et y consacrent plus d'importance puisque 39% d'entre elles sont personnellement affectées, contre 27% des hommes\*\*.

## **Quelques mesures de prévention**

Les employeurs ne semblent pas, pour la majorité, être affectés par ce phénomène. En effet, 1/3 d'entre eux n'en ont pas conscience, 1/3 en a conscience mais ne fait rien et 1/3 seulement prend des mesures\*. Pourtant, être victime d'incivilités au travail augmente le risque d'absence des salariés et représente donc un coût supplémentaire et non négligeable pour l'entreprise (pour évaluer le coût de l'absentéisme dans l'entreprise, le SEST a développé l'outil

# Incivilités au travail : une mode croissante mais perdante

---

ABSIMètre, à découvrir [ici](#)). Cela augmente aussi considérablement le risque de démission du collaborateur touché.

Formations, médiation, implication d'un collectif de travail sont autant de mesures envisagées et probantes pour lutter contre le développement de ces incivilités. Les solutions à apporter dépendent aussi du type d'incivilité mise en cause : interne ou externe.

- Les incivilités externes (liées à des visiteurs externes) pourront être diminuées par un recensement de tous ces actes malveillants, par la mise en place d'actions de prévention (amélioration du processus d'attente des clients, redirection efficace, etc.), ou encore par des formations en communication positive et non violente, etc.
- Les incivilités internes (liées aux collaborateurs d'une même entreprise) devront être prises sous l'angle de la compréhension. Il s'agit de mettre en place d'une cellule d'écoute, de « vulagriser » le phénomène par la parole (campagnes d'affichage internes, ateliers, etc.), d'inciter la co-construction entre la Direction et les salariés, ou encore de mettre en place des actions de régulation et de médiation.

Autant d'exemples pour pallier à ce phénomène grandissant dans les entreprises et ailleurs. Dans le cadre professionnel, il s'agit pour les entreprises de prendre conscience que ces agissements impactent la qualité de vie au travail de leurs salariés et leur bien-être, afin de prendre les précautions nécessaires pour les évincer.

*\*étude Eléas 2014*

*\*\*[étude Eléas 2015](#)*

---

Article rédigé par

**Aurélie Methion**, *Responsable Communication*