

FAIRE LA LUMIÈRE SUR LE SAVOIR-VIVRE



Centrale des syndicats
du Québec

Le savoir-vivre, cet ensemble de règles tacites qui régissent nos interactions quotidiennes, constitue le ciment invisible de la vie en société. Saluer un voisin, céder sa place à une personne âgée, respecter le silence dans un lieu public..., voilà autant de gestes simples qui témoignent d'une considération pour autrui et d'une conscience collective. Or, ces repères s'effritent aujourd'hui. Ces comportements, qui autrefois allaient de soi, se fragilisent.

Lorsque le savoir-vivre s'efface, c'est le respect de l'autre qui s'en trouve affecté. Ce glissement, qui va du manque de considération vers des comportements irrespectueux, ouvre la porte aux incivilités. Ces dernières, qu'elles prennent la forme de paroles blessantes, d'impolitesses répétées ou d'un manque flagrant de respect, s'inscrivent dans une tendance de fond qui touche l'espace public, l'espace numérique, les milieux de travail, etc.

Si les incivilités semblent en augmentation, elles ne sont toutefois pas une fatalité. Elles appellent plutôt à une prise de conscience collective pour prévenir ces situations et intervenir avec justesse.

C'est dans ce contexte que la CSQ s'intéresse à cet enjeu. Dans le cadre de sa campagne *Ensemble on voit clair. Agissons contre la violence*, elle fait la lumière sur le savoir-vivre.



RECONNAÎTRE LE MANQUE DE SAVOIR-VIVRE

Le savoir-vivre regroupe l'ensemble des attitudes, des comportements et des règles implicites qui favorisent le respect, la civilité et le bien-être dans les relations sociales.

Le manque de savoir-vivre, quant à lui, se définit comme l'absence ou la transgression des règles de civilité et de respect dans les interactions avec autrui. Il se traduit par des comportements ou des attitudes portant atteinte à la dignité ou au bien-être des autres, sans nécessairement relever d'une intention malveillante.

Le manque de savoir-vivre peut se manifester par des comportements d'incivilité répétés, parfois banalisés, qui entraînent néanmoins des répercussions concrètes sur le climat relationnel.

Forme d'incivilité	Exemple
Verbale	→ Employer un langage inapproprié ou grossier → Adopter un ton agressif → Faire preuve de sarcasme
Non verbale	→ Ignorer volontairement une personne → Adopter une attitude inappropriée
Manque de considération	→ Interrompre une personne → Occuper indûment un espace commun → Emprunter un objet sans demander → Dépasser les autres dans une file d'attente
Dérangement	→ Parler ou rire à des moments inappropriés → Produire du bruit excessif

COMPRENDRE LES RÉPERCUSSIONS

Même lorsqu'elles semblent anodines, les incivilités, tout comme le manque de savoir-vivre, ont des effets concrets sur les personnes et sur le milieu. Lorsqu'ils se répètent, ces comportements fragilisent les relations et peuvent contribuer à instaurer un climat propice à l'escalade vers des situations plus graves.



Les conséquences individuelles

Le manque de savoir-vivre et les incivilités peuvent atteindre le bien-être des personnes qui y sont exposées et amener ces dernières à :

- vivre du stress et de la fatigue;
- développer de la méfiance et un sentiment d'insécurité;
- subir une perte de l'estime de soi, de la concentration et de la motivation;
- s'isoler.



Les conséquences collectives

Le manque de savoir-vivre et les incivilités peuvent aussi entraîner des répercussions sur l'entourage, le voisinage, les milieux de vie et les équipes de travail, par exemple :

- Détériorer le climat relationnel;
- Fragiliser la dynamique de groupe;
- Engendrer des tensions susceptibles de mener à des conflits ouverts pouvant aller jusqu'au harcèlement psychologique;
- Augmenter la banalisation de l'irrespect et accroître la tolérance à l'égard des comportements problématiques;
- Diminuer la concentration, la qualité du travail et la collaboration au sein des équipes.

AGIR CONTRE L'ÉCART DE SAVOIR-VIVRE

Pour contrer efficacement le manque de savoir-vivre, une approche globale est nécessaire, mobilisant les institutions, les communautés, les milieux de travail, mais aussi l'engagement de chacune et chacun de nous.

Agir individuellement : c'est prendre le temps de réfléchir à ses propres attitudes, ses comportements et ses paroles au quotidien. Sommes-nous, nous-mêmes, une source d'incivilité sans même nous en rendre compte? Cette introspection honnête est souvent le premier pas vers un changement positif.

Agir collectivement : c'est reconnaître que nous avons tout à gagner à définir ensemble les règles qui encadrent nos interactions. La coconstruction de ces règles permet à chacune et chacun de se sentir partie prenante du vivre-ensemble, et favorise une plus grande adhésion aux valeurs communes. Il est également essentiel de valoriser les comportements positifs lorsque nous les observons.

Comment agir si vous êtes témoin?

Si vous êtes témoin d'un manque de savoir-vivre ou d'une incivilité, il est important d'agir, même lorsque les gestes ne vous visent pas directement. Votre intervention peut contribuer à changer le cours des événements.

Voici quelques gestes à poser et d'autres à éviter :

	→ Évaluer la situation avant d'intervenir : jauger l'intensité de la situation et les risques. La sécurité doit demeurer prioritaire. → Intervenir de façon calme, sans affrontement : adopter un ton posé, sans chercher à humilier la personne fautive. → Soutenir la personne visée : s'adresser à la personne qui subit l'incivilité (regard bienveillant, mot d'encouragement, accompagnement).	→ Désamorcer la situation : utiliser des phrases neutres afin d'apaiser les tensions, sans prendre parti. → Faire appel à une tierce personne : solliciter l'aide d'une ou d'un collègue ou d'une personne en autorité. Agir en groupe permet une meilleure dissuasion et une plus grande sécurité.
	→ Rester passif : éviter de faire comme si l'on n'avait rien vu ou entendu, car l'indifférence envoie le message que le comportement est acceptable. → Répondre ou agir de façon agressive : un ton ou un geste agressif risque d'envenimer la situation.	→ Ridiculiser la personne fautive : une telle réaction peut provoquer une escalade des comportements. → Minimiser ce que la victime vit : même une incivilité qui semble anodine peut entraîner des répercussions concrètes sur le bien-être de la personne qui la subit.

Comment agir autour de vous?

Prévenir le manque de savoir-vivre et agir contre les incivilités est possible, notamment en renforçant certains facteurs de protection, par exemple :

- | | |
|--|---|
| → Valoriser le respect et l'empathie; | → Instaurer un climat de confiance qui favorise la parole et l'intervention rapide, et dans lequel les personnes osent parler sans crainte de représailles; |
| → Reconnaître et encourager les comportements positifs et bienveillants; | → Sensibiliser aux règles de savoir-vivre et aux conventions sociales de base; |
| → Développer les compétences sociales et émotionnelles des jeunes et du personnel; | → Agir comme un modèle en faisant preuve de respect et de savoir-vivre. |
| → Mettre en place des règles claires et partagées; | |

D'autres actions permettent de prévenir les situations et de soutenir les personnes touchées. Voici une liste non exhaustive d'initiatives qui peuvent inspirer des actions concrètes autour de vous :

- Mettre en place des formations sur le savoir-vivre (par exemple, celles offertes par l'Institut Pacifique);
- Déployer des campagnes de sensibilisation (affiches, vidéos, témoignages, etc.).



CONNAÎTRE LES RESSOURCES

Voici quelques ressources pertinentes pour vous aider à mieux comprendre le manque de savoir-vivre et les incivilités, les prévenir ou agir devant ces situations :

Bureau du respect de la personne de l'Université de Montréal

[\(\[respect.umontreal.ca\]\(http://respect.umontreal.ca\)\)](http://respect.umontreal.ca)

Guichet unique qui accueille toute personne fréquentant l'Université de Montréal affectée par une situation de harcèlement, de violence, de discrimination et de racisme. Le site propose de l'information et des vidéos portant sur le harcèlement et l'incivilité.

CNESST

[\(\[cnesst.gouv.qc.ca\]\(http://cnesst.gouv.qc.ca\)\)](http://cnesst.gouv.qc.ca)

La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) offre de l'information, notamment sur le droit des travailleuses et des travailleurs d'évoluer dans un milieu exempt de harcèlement.

Téléphone : 1 844 838-0808

Courriel :

[formulaire à remplir en ligne](#)

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

[\(\[cdpdj.qc.ca\]\(http://cdpdj.qc.ca\)\)](http://cdpdj.qc.ca)

Organisme dont la mission consiste notamment à assurer la promotion et le respect des principes énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne*.

Institut Pacifique

[\(\[institutpacifique.com\]\(http://institutpacifique.com\)\)](http://institutpacifique.com)

Organisme qui développe et met en œuvre des savoir-faire en matière de résolution de conflits et d'enseignement des compétences sociales. Il offre différents programmes de formation, notamment en milieu scolaire.

Jeunesse J'écoute

[\(\[jeunessejecoute.ca\]\(http://jeunessejecoute.ca\)\)](http://jeunessejecoute.ca)

Service de santé mentale en ligne destiné aux enfants, aux adolescentes et adolescents ainsi qu'aux jeunes adultes.

Téléphone : 1 800 668-6868

Texto : 686868

Tel-jeunes

[\(\[teljeunes.com\]\(http://teljeunes.com\)\)](http://teljeunes.com)

Service d'aide professionnelle de première ligne gratuit et confidentiel, destiné aux adolescentes et adolescents ainsi qu'à leurs parents.

Téléphone : 1 800 263-2266

Texto : 514 600-1002

