

ACCUEIL >> TRIBUNES >> L'INCIVILITÉ N'EST PAS UNE FATALITÉ. PAR JEAN-CLAUDE ANCELET

TRIBUNES

L'incivilité n'est pas une fatalité. Par Jean-Claude Ancelet

Mis à jour le 21/02/2023 / Publié le 20/02/2023



L'incivilité est le centre des conversations et des publications. Elle caractérise les débats sur la réforme des retraites à l'Assemblée Nationale. Elle alimente la critique d'un maire vis-à-vis d'un célèbre footballeur brésilien. Elle serait un phénomène de société. Les jeunes générations se voient stigmatisées par ce mot.

L'entreprise n'y échapperait pas. Sans revenir à la fin Amor des troubadours, la civilité existe et peut vivre chez nous !

L'incivilité est un cercle infernal qu'il faut interrompre

L'**incivilité** comme la civilité mettent en action le triptyque de la conviction chère à Aristote : l'émotion, la pensée, le comportement. Celui qui vit, subit ou visualise une incivilité génère une émotion négative qui le déstabilise, le fragilise et l'indigne. Il en résulte que son mode de pensée au sein d'un groupe social est altéré ce qui remet en question sa place et son rôle. Par réaction, sa pensée va comptabiliser l'incivilité perçue et ressentie et évoluer pour donner corps à un nouveau comportement. La nouvelle posture induite, aussi compréhensible soit-elle, peut engendrer les gênes d'une future incivilité qui aura changé de posture ! Le cercle infernal est en marche !

Nous venons de clôturer une très importante démarche d'évaluation et de **prévention des incivilités** pour un grand groupe. Plus de 1 000 situations et incivilités (au sens pénal du terme : agressions verbales, comportementales, psychologiques, physiques y compris digitales) ont été analysées et leur processus de causalité et de déroulement a été disséqué et pesé. Si le déclenchement est souvent individuel, la parade ne peut être que collective.

La civilité se construit et est une valeur fondatrice

Le mot **civilité** figure souvent sur des formulaires administratifs comme une rubrique qu'il faut remplir en indiquant si l'on est une femme ou un homme. L'Académie Française ne reconnaît au mot civilité que deux sens : au singulier, il s'agit de la manière polie et courtoise de vivre et de se comporter en société et au pluriel, les civilités sont les manifestations de cette posture.

La civilité est l'observation de convenances en usage chez des gens qui vivent en société. La difficulté est que l'observation de ces convenances était culturelle, naturelle et atavique. Elle relevait de l'autorégulation, à savoir la propension spontanée à se discipliner, à se modérer, à relativiser. L'autorégulation s'est délitée spontanée au rythme de la croissance des réseaux sociaux et au fil d'une parole de plus en plus vibrionnante et versatile.

En **entreprise**, les premiers acteurs à être perturbés par cette **absence de civilité** sont les **managers** qui comptaient sur l'autorégulation infaillible de leurs collaborateurs. Le constat vaut, également, pour les acteurs liés directement au client qu'ils soient commerciaux, vendeurs, consumer service, relation client.

La parade ne peut être que collective ce qui nécessite que ces acteurs de première ligne puissent s'appuyer sur deux piliers.

Le **premier pilier** est le **Cadre de Référence de l'Entreprise** qui porte la communauté et le collectif inhérent. À partir de la raison d'être et de la vision, le Cadre de Référence précise au quotidien les objectifs prioritaires qui s'appuient en premier sur des valeurs dont la civilité pour se transformer en pratiques et rituels.

Le **deuxième pilier** est l'autorité de parole et donc de pensée que les acteurs de première ligne (les corps intermédiaires) vont incarner pour manifester la civilité requise et couper court à l'incivilité.

Le Cadre de Référence et la conviction sont indispensables pour que la répression produise ses effets. Il ne peut y avoir de, Contention sans extension. Redonnons du lustre et de la visibilité à la civilité...

À propos de l'auteur

Jean-Claude Ancelet dirige le cabinet [ADEIOS Consulting](#), spécialisé dans les relations sociales, le management et la sociologie, l'emploi et ses perspectives dans l'entreprise. Expert des nouvelles sociologies en France et en Europe, il anime conférences et séminaires sur la Génération Y, les réseaux sociaux et les collectifs de travail. Il a écrit en 2011 un livre publié aux éditions DUNOD « [Recréez du collectif au travail](#) », ouvrage qui a reçu le Stylo d'Or 2012 décerné par l'ANDRH. Il est également l'auteur d'un Livre Blanc dédié à la Dynamique Sociale qui est [téléchargeable gratuitement](#).



Recevoir la newsletter

À LIRE ÉGALEMENT

> Tous les articles



Le DRH, l'équilibriste entre Humain et performances. Par Erick Thomas



Impressions RH 2023. Par Pierre Maurin



Les 5 étapes-clés de la conception collaborative, le sésame d'une organisation apprenante. Par Sylvain Delozanne



Marketing de la formation : 10 tendances à surveiller en 2023. Par Stéphane Diebold



Les irrévérencieux ne sont-ils pas des collaborateurs parmi les plus fiables ? Par Frédéric Fougerat



Fidéliser le personnel soignant : 6 enseignements. Par Charles Grosdidier



Formation des managers : un enjeu crucial pour les entreprises. Par Anselme Jalon



Projet de loi DADUE : vers des évolutions en droit du travail. Par Xavier Berjot



Les innovations RH : une réponse à la pénurie de talents. Par Vincent Leroux et Benoit Capitant

Afficher plus d'articles

Trouver un organisme de formation

RECHERCHER UNE FORMATION...

Thème Sous thème Type de formation Région

RECHERCHER

Site emplois

FORMATIONS EN MANAGEMENT



- affirmation de soi – assertivité
- nouveau manager
- gestion du temps
- intelligence émotionnelle

Besoin d'une formation en management ?
Contactez-nous !

AGENDA

21
MAR. 2023

Salon SOLUTIONS RESSOURCES HUMAINES/E-LEARNING EXPO

30
MAR. 2023

Digital RH Meeting Suisse

30
MAR. 2023

Webinaire "Vers une nouvelle approche des rythmes et du temps de travail en 2023 ?"

19
AVR. 2023

Coach diplômé, supercherie ou sésame professionnel ?

20
AVR. 2023

Digital RH Meeting France

BLOGS RH LA SÉLECTION



Le blog des soft skills



ANDRH



Le DRH



Hult EF Insights



Le blog de la formation professionnelle

> Tous les blogs

FOCUS RH TV



Fonction RH : quelles compétences pour demain ?

> Toutes les vidéos

Toute l'actualité RH
avec notre newsletter gratuite

JE M'INSCRIS

> Archives des NewsLetters

PARTENAIRES



Le Cercle SIRH
La première association des responsables SIRH