

Savoir vivre professionnel

Journée territoriale de la Santé et de la Sécurité
au Travail – 7^{ème} édition

CDG 82

15 octobre 2019



Le **lieu de travail**, c'est aussi un **lieu de vie**.

Nous y passons une grande partie de notre temps, au contact de nos collaborateurs, de nos clients et de nos partenaires.

L'ambiance de travail peut-être fortement dégradée, du fait d'un manque de savoir vivre professionnel, lié à une **montée en puissance des incivilités**



L'objectif de cet atelier est de

- Prendre conscience des incivilités que vous rencontrez le plus fréquemment au travail et de leur impact sur la productivité et la santé
- Déterminer quels seraient les comportements à adopter afin de
 - minimiser leur impact
 - et tendre vers un «savoir-vivre » professionnel, permettant de favoriser le « mieux vivre ensemble » au travail



Qu'est-ce qu'une incivilité?



Incivilités et violences, ce n'est pas la même chose!

INCIVILITES

Actes perçus comme des ruptures des règles élémentaires de la vie sociale

Manquements aux règles de savoir vivre : impolitesse, indifférence, impatience, sous-entendus,...

Marques d'irrespect

Peuvent porter atteinte aux salariés mais ne constituent pas une infraction à la législation

VIOLENCES

Violence physique

Violence verbale (injure, menace,...)

Peuvent porter atteinte aux salariés et constituent une infraction à la législation (amendes, sanctions)



Travail en sous-groupes : 10 min

- Répartition des participants en 4 sous-groupes
- Chaque sous-groupe dresse la liste des 3 incivilités les plus fréquemment rencontrées au sein de leurs collectivités et vient les apposer sur le tableau dédié (seules les incivilités internes seront étudiées)



Quelques exemples d'incivilités rencontrées en interne

Le non respect des espaces et outils communs

Laisser les espaces communs sales ou en désordre

Négliger les outils de travail communs

Le non respect des règles de vie en commun

Gêner la concentration des autres collègues

Couper (ou accaparer) la parole

Ne pas dire « bonjour » ou « au revoir »

Arriver en retard sans s'excuser

Manifester ostensiblement son irrespect (regard, voix, comportement)

Répondre au téléphone en réunion

Ecrire des sms ou répondre à ses mails en réunion

Ecrire des sms en entretien face à face

Avoir de longues conversations privées au téléphone

Solliciter quelqu'un de manière impromptue, en l'interrompant dans sa tâche



Mise en commun collective : 5 min

Détermination collective des 3 incivilités les plus fréquemment rencontrées au sein des collectivités du groupe



Pourquoi agir sur les incivilités au travail?



INCIVILITÉS

CLIMAT

SOCIAL

COOPÉ

RATION

ENTR

AIDE



Incivilités au travail

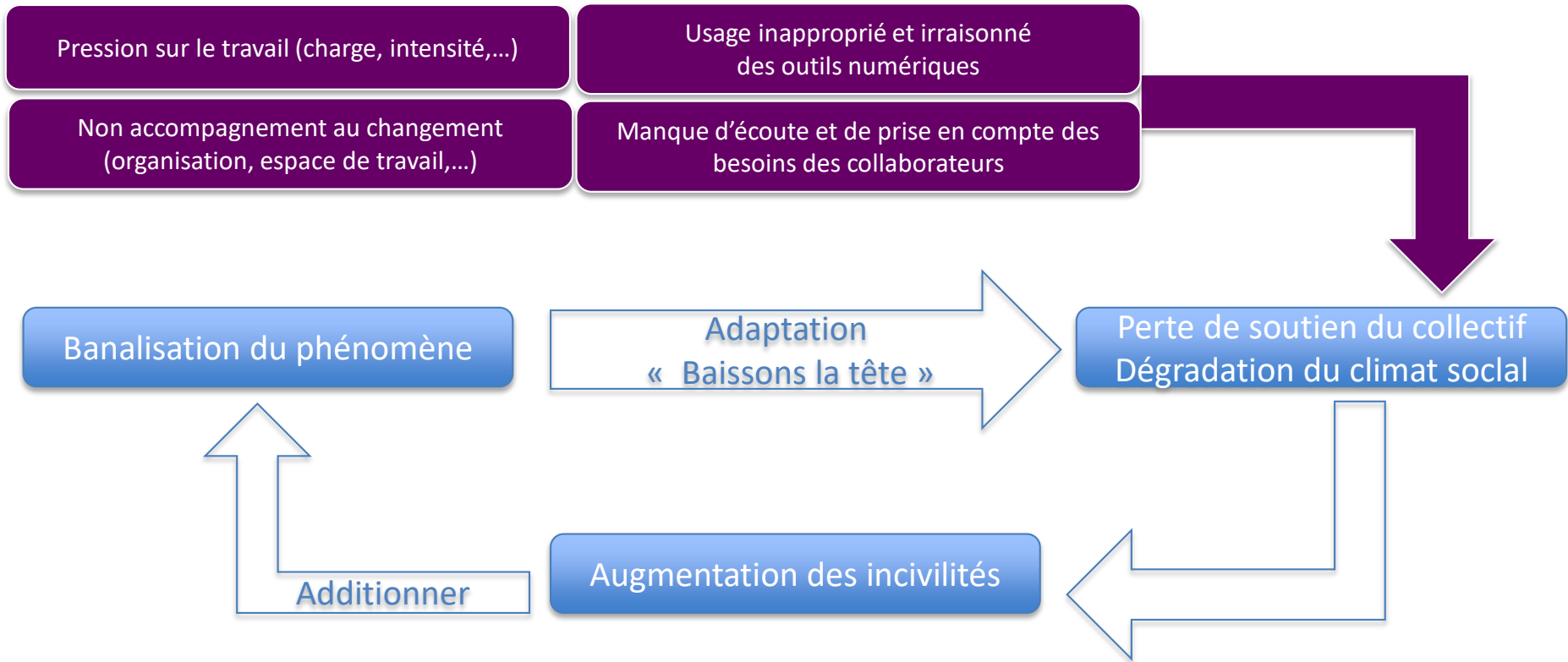
Plus d'un tiers des salariés en sont affectés personnellement ou en souffrent avec pour conséquences

- **Un impact sur la santé** : stress et anxiété, crise de nerfs ou de larmes, troubles du sommeil, mauvaise image de soi, comportement agressif, sentiment d'insécurité
- **Un impact sur la productivité** : démotivation, difficultés à se concentrer / à prendre des décisions / à prendre des initiatives, absence ou arrêt maladie



Quelles sont les situations à risques?





**Contenir la montée des incivilités est nécessaire pour améliorer la Qualité de Vie de tous,
dans les organisations comme dans la société**

Devoir et pouvoir de l'employeur



Que font ou pensent les salariés ?

- 72% en ont déjà parlé autour d'eux :
 - 53% à leur famille
 - 39% à leur employeur ou à ses représentants
 - 18% à un médecin ou un psychologue du travail
- 70% pensent que leur employeur a conscience des problèmes d'incivilités
- 35% pensent que leur employeur prend des mesures



Devoir de l'employeur

Obligation de préserver la santé physique et mentale de ses salariés / agents et de mettre en place des actions de prévention



Pouvoir de l'employeur

- Dire « STOP »
- Rappeler les règles du jeu et les faire appliquer



Réflexion collective : 10 min

Comportements à adopter / règles / bonnes pratiques, permettant de

- de minimiser l'impact des 3 incivilités les plus fréquemment rencontrées
- tendre vers plus de convivialité et un meilleur « savoir-vivre professionnel »

Réflexion collective : 10 min

Comportements à adopter / règles / bonnes pratiques, permettant de

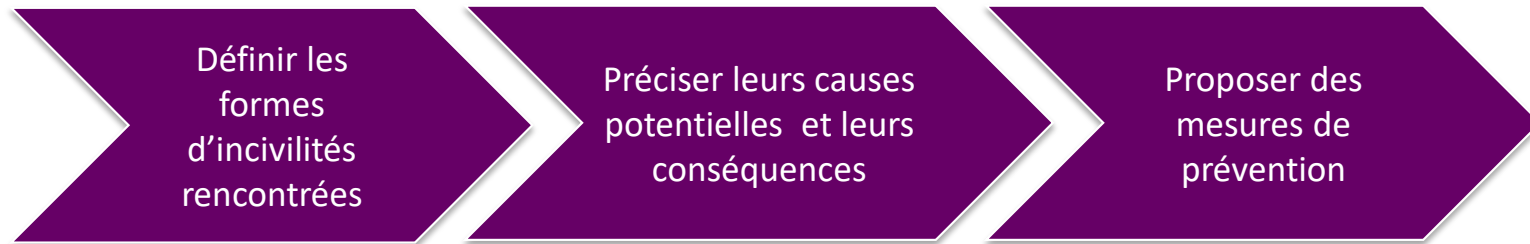
- de minimiser l'impact des 3 incivilités les plus fréquemment rencontrées
- tendre vers plus de convivialité et un meilleur « savoir-vivre professionnel »

Comment prévenir les incivilités



Prévenir les incivilités

Au sein d'une organisation



Mesures de prévention



Organisation du travail / des espaces de travail
Relations interpersonnelles



Développer son savoir-être professionnel

Mieux appréhender son propre mode de fonctionnement (avec ses zones de confort et d'inconfort) et le mode de fonctionnement des autres

Savoir gérer son stress / ses émotions et celui des autres : exprimer et faire exprimer

Améliorer sa communication (écouter activement, reformuler pour bien comprendre, développer l'art de s'affirmer sans s'imposer, pratiquer la communication non violente, ne pas préjuger,...)

Développer sa bienveillance : porter un intérêt sincère à l'autre avec la volonté de trouver une solution gagnante pour tous



Un grand merci à vous!



Qui sommes-nous ?

Un cabinet de conseil RH, dédié à l'accompagnement des entreprises et des administrations

Accompagnement
au pilotage



Diane Flore Depachtère



Catherine Maignan

Handicap
&
Diversité

Formation



Marie-Philippe Rollet



Laure Paul Renard

Santé mentale
RPS
Qualité de vie
au travail

Communication
Sensibilisation

Accompagnement
collectif
&
individuel



Vous souhaitez nous faire intervenir?
N'hésitez pas à nous contacter!

Marie-Philippe Rollet

DFD Consulting

0155206123 - 0671458048

