

# La civilité en milieu de travail

## Sondage auprès des CRHA et CRIA Rapport des résultats

Nombre de répondants : 327

Ce sondage a eu cours du 21 au 28 avril 2015.



© Droits réservés, CRHA, 2015

## MÉTHODOLOGIE

Réalisée auprès de ses membres par l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés, la collecte de données en ligne s'est déroulée du 21 au 28 avril 2015 inclusivement. Au total, 327 professionnels de la gestion des ressources humaines et des relations industrielles y ont répondu. Notons que, puisqu'il s'agit d'un sondage internet, le calcul d'une marge d'erreur ne s'applique pas.

Publié en version électronique en mai 2015.

1200, avenue McGill College

Bureau 1400

Montréal (Québec) H3B 4G7

514 879-1636 – [info@portairh.org](mailto:info@portairh.org)

## Liste des questions

---

Question 1 - Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux? .....	4
Question 2 - Est-ce que votre organisation dispose d'une politique ou d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités? .....	4
Question 3 - De quelle façon l'organisation s'assure-t-elle que la politique ou le code de conduite est connu des employés? .....	4
Question 4 – Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation? .....	5
Question 5 - Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient comprises, acceptées et appliquées par les employés?.....	5
Question 6 - Sur une échelle de 1 à 5, où 1 veut dire civile et 5 incivile, comment qualifieriez-vous le niveau de civilité de votre organisation? .....	5
Question 7 - Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation? .....	6
Question 8 - Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années? .....	6
Question 9 - Comment l'expliquez-vous? .....	6
Question 10 - Quelles répercussions ces cas d'incivilités ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail? .....	7
Question 11 - Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilités, intervenir et les corriger, le cas échéant?.....	8
Question 12 – À quel type d'organisation votre entreprise appartient-elle? .....	8
Question 13 - Combien d'employés compte votre organisation? .....	8
Question 16 - Votre organisation compte-t-elle des travailleurs syndiqués?.....	8
Question 17 - Quel secteur économique décrit le mieux votre entreprise?.....	9

**Question 1 - Dans votre organisation, qui est principalement responsable du maintien d'un climat de travail sain et respectueux?**

Options de réponse	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
Les professionnels ressources humaines	19,3 %	63
Les gestionnaires	51,7 %	169
Les dirigeants	12,8 %	42
Les chefs d'équipe	3,4 %	11
Autres, précisez	12,8 %	42
<b>Nombre de personnes ayant répondu à la question</b>		<b>327</b>

**Question 2 – Votre organisation dispose-t-elle d'une politique ou d'un code de conduite qui décrit les valeurs, les comportements et les attitudes à respecter dans le cadre de ses activités?**

Options de réponse*	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
Oui	73,8 %	240
Non	26,2 %	85
<b>Nombre de personnes ayant répondu à la question</b>		<b>325</b>

**Question 3 – De quelle façon l'organisation s'assure-t-elle que la politique ou le code de conduite est connu des employés?**

Options de réponse	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
Distribution de la politique ou du code de conduite aux employés	64,7 %	152
Affichage de la politique ou du code de conduite dans une aire commune de l'organisation	33,2 %	78
Présentation de la politique ou du code de conduite lors de l'intégration de nouveaux employés	79,1 %	186
Rappel de la politique ou du code de conduite tous les ans	33,2 %	78
Proposition de formations relatives à la politique ou au code de conduite	28,1 %	66
Aucune mesure n'est mise en place	3,8 %	9
Autre	11,9 %	28
<b>Nombre de personnes ayant répondu à la question</b>		<b>235</b>

**Question 4 - Quelles sont les principales règles de civilité mises de l'avant dans votre organisation?**

Options de réponse	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
Règles reliées au travail (respect des échéances, retour d'appel, etc.)	39,2 %	125
Règles reliées aux relations entre individus (courtoisie, politesse, respect, etc.)	75,9 %	242
Aucune règle en place	16,3 %	52
Autre	5,3 %	17
<b>Nombre de personnes ayant répondu à la question</b>		<b>319</b>

**Question 5 – Quels sont les moyens utilisés sur le terrain pour que ces règles soient comprises, acceptées et appliquées par les employés?**

Options de réponse	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
Communication sur une base régulière	25,3 %	66
Les supérieurs immédiats et gestionnaires veillent à l'application de la politique ou du code de conduite (observation, évaluation et suivis)	66,3 %	173
Gestion disciplinaire afin de corriger les écarts de conduite, au besoin	66,7 %	174
Formation ou atelier de sensibilisation sont offerts aux employés afin de faciliter l'intégration de comportements appropriés	21,8 %	57
Les supérieurs immédiats et les gestionnaires doivent donner l'exemple	65,9 %	172
Aucun moyen utilisé	6,5 %	17
Autre	5,4 %	14
<b>Nombre de personnes ayant répondu à la question</b>		<b>261</b>

**Question 6 – Sur une échelle de 1 à 5, où 1 veut dire civile et 5 incivile, comment qualifieriez-vous le niveau de civilité de votre organisation?**

Options de réponse	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
1	23,2 %	73
2	37,3 %	117
3	22,6 %	71
4	15,6 %	49
5	1,3 %	4
<b>Nombre de personnes ayant répondu à la question</b>		<b>314</b>

**Question 7 – Quels sont les cas d'incivilité les plus fréquents observés dans votre organisation?**

Options de réponse	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
Grossièreté	16,8 %	52
Impolitesse	38,2 %	118
Injure	12,6 %	39
Insolence	19,4 %	60
Irrespect	43,0 %	133
Manque de courtoisie	47,9 %	148
Agressivité	20,1 %	62
Aucun cas d'incivilité	14,9 %	46
Autre	9,4 %	29
<b>Nombre de personnes ayant répondu à la question</b>		<b>309</b>

**Question 8 – Avez-vous remarqué une hausse des cas d'incivilité au cours des trois dernières années?**

Options de réponse*	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
Oui	19,7 %	60
Non	80,3 %	244
<b>Nombre de personnes ayant répondu à la question</b>		<b>304</b>

**Question 9 – Comment l'expliquez-vous?**

À cause des réductions de poste
Absence de conséquences
Analyse en cours
Arrivée de nouveaux employés, nouvelle façon de faire
Aucune idée
Aucune politique claire pour les employés
Augmentation de stress
Augmentation du nombre de travailleurs = % plus haut de cas
Beaucoup de changements au niveau de la haute direction, peu de leadership de la part des gestionnaires, beaucoup de laisser-aller (on ferme les yeux sur plusieurs situations), syndicat beaucoup trop fort, intimidation et menaces, processus disciplinaire trop long (trop d'étapes et décisions pas assez rapides), trop de dossiers à traiter et pas assez d'employés RH et superviseurs pour les traiter, etc.
Beaucoup de changements et peu d'appui
Changement au sein de la culture
Changement de directeur
Changement de direction, gestionnaires non expérimentés et non formés
Climat beaucoup plus tendu à la suite de début des négociations dans le secteur public
Climat d'incertitude dans l'organisation
Contexte organisationnel
Contexte organisationnel
Dans les autres organisations, moi je suis travailleuse autonome
Différence entre les générations
Diversité, santé mentale, charge de travail élevée

### Question 9 – Comment l'expliquez-vous?

Embauche d'un mauvais gestionnaire
Des gestionnaires qui ne veulent pas gérer ce genre de comportement
Hypothèse : les médias sociaux facilitent les propos « brusques » en laissant croire que l'émetteur est à l'abri.
Il n'y a pas de hausse chez nous, mais nous remarquons que les gens ne retournent pas leurs appels, ils nous parlent en utilisant leur téléphone intelligent à table...
Jeunesse!!
La surcharge de travail
L'âge moyen de l'entreprise diminue.
L'environnement externe crée des pressions importantes sur l'organisation, et la charge de travail augmente d'autant.
Les choses se règlent d'elles-mêmes et intervenir amplifie le problème et ternit l'image de l'entreprise.
Les situations d'incivilité sont moins tolérées, donc plus déclarées.
Main-d'œuvre immigrante qui n'a pas les mêmes schèmes de référence
Manque de civisme et de politesse (à cet égard, des capsules devraient être projetées dans les endroits publics tel le métro)
Manque de conscience de l'impact de ses comportements et tolérance accrue des incivilités liées à la pression et au stress
Manque d'expérience de travail, la diversité culturelle peut parfois créer de mauvaises perceptions.
Nous sommes plus attentifs à ces manifestations et les gens dénoncent plus rapidement.
On part de loin dans certains cas d'individu ou de comportement.
Plus ancienneté, personne moins gênée
Pression budgétaire qui fait oublier la civilité, malheureusement
Projet de charte a réveillé ou révélé certaines velléités
Réorganisation + changement = stress = incivilités
Réponse ouverte
Restructuration
Santé mentale, conciliation travail/vie personnelle
Société en général : manque de respect
Stress
Stress lié à des problèmes personnels
Stress relié au travail
Surcharge et laisser-aller des dirigeants
Tension généralisée au niveau opérationnel
Tensions internes et manque de leadership
Troubles de personnalité narcissiques dans l'organisation
<b>Nombre de personnes ayant répondu à la question</b>

50

### Question 10 – Quelles répercussions ces cas d'incivilités ont-ils eues sur votre organisation ou sur les relations de travail?

Options de réponse	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
Absentéisme	3,2 %	2
Climat tendu	61,9 %	39
Perte de productivité	15,9 %	10
Aucune répercussion	0,0 %	0
Autre	19,0 %	12
<b>Nombre de personnes ayant répondu à la question</b>		<b>63</b>

**Question 11 – Quelle principale mesure votre organisation prend-elle pour prévenir les situations d'incivilités, intervenir et les corriger, le cas échéant?**

Options de réponse*	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
Rencontre avec l'individu (ou les individus)	67,9 %	36
Mesure disciplinaire	32,1 %	17
Autre	-	11
<b>Nombre de personnes ayant répondu à la question</b>		<b>53</b>

**Question 12 - À quel type d'organisation votre entreprise appartient-elle?**

Options de réponse	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
Organisme à but non lucratif	6,7 %	80
Entreprise privée	63,9 %	764
Organisme public	18,8 %	225
Organisme parapublic	10,6 %	127
<b>Nombre de personnes ayant répondu à la question</b>		<b>308</b>

**Question 13 - Combien d'employés compte votre organisation?**

Options de réponse	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
Moins de 25 employés	9,4 %	29
Entre 26 et 49 employés	5,2 %	16
Entre 50 et 99 employés	6,2 %	19
Entre 100 et 249 employés	16,6 %	51
Entre 250 et 499 employés	13,0 %	40
Plus de 500 employés	49,7 %	153
<b>Nombre de personnes ayant répondu à la question</b>		<b>308</b>

**Question 16 - Votre organisation compte-t-elle des travailleurs syndiqués?**

Options de réponse	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
Oui	63,8 %	196
Non	36,2 %	111
<b>Nombre de personnes ayant répondu à la question</b>		<b>307</b>

**Question 17 - Quel poste occupez-vous au sein de votre entreprise?**

Options de réponse	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
Agent ou technicien en ressources humaines ou en relations du travail	2,6 %	8
Conseiller en ressources humaines ou en relations du travail (généraliste)	20,8 %	64
Conseiller en ressources humaines ou en relations du travail (spécialiste)	19,5 %	60
Partenaire d'affaires en ressources humaines ou en relations du travail	6,5 %	20
Chef de service en ressources humaines ou en relations du travail	4,2 %	13
Responsable des ressources humaines ou des relations du travail	6,5 %	20
Directeur des ressources humaines ou des relations du travail	20,5 %	63
Vice-président des ressources humaines ou des relations du travail	3,6 %	11
Consultant	4,2 %	13
Autre	11,4 %	35
<b>Nombre de personnes ayant répondu à la question</b>		<b>307</b>

**Question 17 - Quel secteur économique décrit le mieux votre entreprise?**

Options de réponse	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
Administration publique	14,4 %	44
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	0,7 %	2
Arts, spectacles et loisirs	2,3 %	7
Commerce de détail	3,3 %	10
Commerce de gros	2,6 %	8
Construction	3,9 %	12
Extraction minière et extraction pétrole/gaz	0,3 %	1
Fabrication	13,7 %	42
Haute technologie	2,0 %	6
Hébergement et services de restauration	1,0 %	3
Industrie de l'information et culturelle	1,3 %	4
Pharmaceutique	1,3 %	4
Services professionnels	17,0 %	52
Services administratifs	0,7 %	2
Services d'enseignement	6,5 %	20
Services publics	2,6 %	8
Soin de la santé et assistance sociale	7,5 %	23
Transport et entreposage	5,2 %	16
Autre, précisez	13,7 %	42
<b>Nombre de personnes ayant répondu à la question</b>		<b>306</b>

**Question 18 - Dans quelle région administrative se concentrent les activités de votre organisation?**

Options de réponse	Pourcentage de la réponse	Nombre de réponses
01 Bas-Saint-Laurent	1,6 %	5
02 Saguenay-Lac-Saint-Jean	1,3 %	4
03 Capitale-Nationale	13,4 %	41
04 Mauricie	2,0 %	6
05 Estrie	4,3 %	13
06 Montréal	49,2 %	150
07 Outaouais	3,6 %	11
08 Abitibi-Témiscamingue	0,7 %	2
09 Côte-Nord	0,7 %	2
10 Nord-du-Québec	0,3 %	1
11 Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	0,0 %	0
12 Chaudière-Appalaches	3,0 %	9
13 Laval	4,6 %	14
14 Lanaudière	1,3 %	4
15 Laurentides	4,9 %	15
16 Montérégie	7,5 %	23
17 Centre-du-Québec	1,6 %	5
<b>Nombre de personnes ayant répondu à la question</b>		<b>305</b>