

FICHE-ACTIVITÉS 10A

INTERACTION PROFESSIONNELLE

TÂCHE 10

Communiquer avec des clients, des collègues et ses supérieurs

SITUATIONS ET INTENTIONS DE COMMUNICATION

Situation : En emploi

Intentions de communication

- **Compréhension orale :**
 - ✓ Comprendre une présentation sur les comportements au travail (niveau 7)
- **Production orale :**
 - ✓ Résumer une vidéo (niveau 7)
 - ✓ Échanger avec des collègues sur les comportements au travail (niveau 8)

SUPPORT ORAL

Type du support : Extraits d'une capsule vidéo

Titre : « La civilité en milieu de travail – Civilité : qu'est-ce que c'est ? » (6 min 29 s)

Source : [CHRA](#) (Ordre des conseillers en ressources humaines agréés)



ANTICIPATION

ACTIVITÉ 1 : INDICES CONTEXTUELS

- a) Faites des recherches en ligne pour savoir à quoi correspond ce logo.



- b) Ce type d'organisation existe-t-il dans votre pays d'origine ?

- c) Donnez une définition de la civilité ?

COMPRÉHENSION GLOBALE

Regardez la vidéo.



ACTIVITÉ 2 : SUJETS ABORDÉS

a) Identifiez les intervenants et donnez leur fonction.

Nom de la personne	Fonction

b) Quel est le lien entre ces personnes ?

c) De quoi est-il question dans la vidéo ?

ÉLÉMENTS LANGAGIERS

ACTIVITÉ 3 : VOCABULAIRE

3.1 Pour chacun des mots ou expressions, cochez (✓) la définition appropriée. Utilisez un dictionnaire au besoin.

Mot ou expression	Signification
Laisser à désirer	☐ Ne pas être totalement satisfaisant ☐ Vouloir ardemment quelque chose ☐ Abandonner quelqu'un ou quelque chose
Cohabiter	☐ Vivre avec d'autres ☐ Travailler avec des collègues ☐ Coopérer, collaborer
S'entendre sur	☐ Écouter attentivement ☐ Comprendre ☐ Être d'accord
Au-delà de	☐ Plus haut de ☐ À côté de ☐ Plus loin de
Se doter de	☐ Se mettre d'accord sur quelque chose ☐ Se donner quelque chose ☐ Se reprocher mutuellement quelque chose
Néfastes	☐ Qui cause des dommages ☐ Qui est riche, qui a beaucoup de biens ☐ Qui nie la réalité
Malsain	☐ Qui n'est pas en bonne santé physique ☐ Qui est nuisible ☐ Qui n'est pas religieux

3.2 Trouvez trois synonymes pour chaque mot.

Mot	Synonymes
Civilité	
Comportement	
Norme	
Négligence	
Incivilité	

3.3 a) Que veulent dire les sigles et l'abréviation ? Faites des recherches en ligne au besoin.

Sigle	Définition
CRHA	
CRIA	
Abréviation	Définition
M ^e	

b) Quel est le métier exercé par la personne dont l'abréviation du titre est « Me » ?

ACTIVITÉ 4 : GRAMMAIRE

- a) Lisez les deux énoncés et la note qui les accompagne pour comprendre la différence entre « si bien que » et « bien que ».

« Alors, il y a de l'incivilité dans l'exclusion en général, n'est-ce pas ? Si bien que la négligence d'inviter certaines personnes à certaines réunions ou à certaines activités peut, si elle est répétée, constituer une véritable incivilité. »

« Bien que la civilité semble simple et facile à appliquer, les comportements incivils demeurent encore nombreux dans les milieux de travail. »

Note :

« Si bien que » et « bien que » sont deux locutions conjonctives.

« Si bien que » marque une relation de conséquence entre deux propositions et est toujours suivie de l'indicatif. Elle est synonyme de « donc ».

« Bien que » marque une relation d'opposition ou de concession et est toujours suivie du subjonctif. Elle est synonyme de « malgré que ».

- b) Complétez les énoncés avec « bien que » ou « si bien que ».

1. Les critères de savoir-vivre de la société nord-américaine ont baissé, _____ la civilité dans le milieu du travail en est aussi affectée.
2. _____ l'incivilité se traduise généralement par des actions, elle peut aussi se manifester dans l'absence d'actions.
3. Un bon climat de travail est bénéfique pour les entreprises, _____ il est dans leur intérêt de veiller à le développer.
4. Les employés travaillent de plus en plus en équipe, _____ les interactions sont plus importantes qu'avant.
5. Le harcèlement peut être considéré comme une incivilité, _____ il s'en distingue de trois manières.
6. On s'accorde pour retenir 5 critères pour définir la civilité, _____ le concept englobe beaucoup de choses.

ACTIVITÉ 5 : PHONÉTIQUE

Écoutez les énoncés suivants et entraînez-vous à les répéter.

1. Le monde du travail se transforme constamment. 
2. De là l'importance d'aborder le thème de la civilité en milieu de travail. 
3. Mais avant de l'appliquer, encore faut-il s'entendre sur ce que c'est que la civilité. 
4. Au-delà de la définition de la civilité, qui est un code de conduite et un respect des normes, en fait, la meilleure façon de la définir, c'est par les comportements. 
5. Il y a cinq comportements qui définissent, dans le fond, la civilité. 
6. Il est important de noter que l'incivilité se manifeste parfois par des actions posées,  mais parfois par le fait de ne pas poser des actions.
7. Alors, il y a de l'incivilité dans l'exclusion en général, n'est-ce pas ? 

COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE

ACTIVITÉ 6 : LA CIVILITÉ AU TRAVAIL



a) Quels facteurs influencent la civilité au travail aujourd'hui ?

b) Indiquez comment chaque intervenant définit la civilité au travail. Cochez (✓) la bonne réponse.

La civilité au travail	Marie-France Savard	Stéphane Labrèche	Danielle Lapointe
Ce que c'est :			
Perceptions			
Comportements			
Code de conduite			
Normes	☐	☐	☐
Ce qui la compose :			
Le respect			
La collaboration			
La politesse			
Le savoir-vivre			
La courtoisie	☐	☐	☐
Ses fonctions :			
Favorise le bon déroulement des collaborations			
Ce qui favorise la productivité au travail			

c) À votre avis, quel intervenant définit le mieux le concept de civilité au travail ? Expliquez.

d) Quels comportements André Sasseville associe-t-il à l'incivilité ?

Comportements actifs

Comportements passifs

e) Quelles sont les ressemblances et les différences entre le harcèlement psychologique et le manque de civilité ?

f) Énumérez les lois qui encadrent juridiquement l'incivilité au travail.

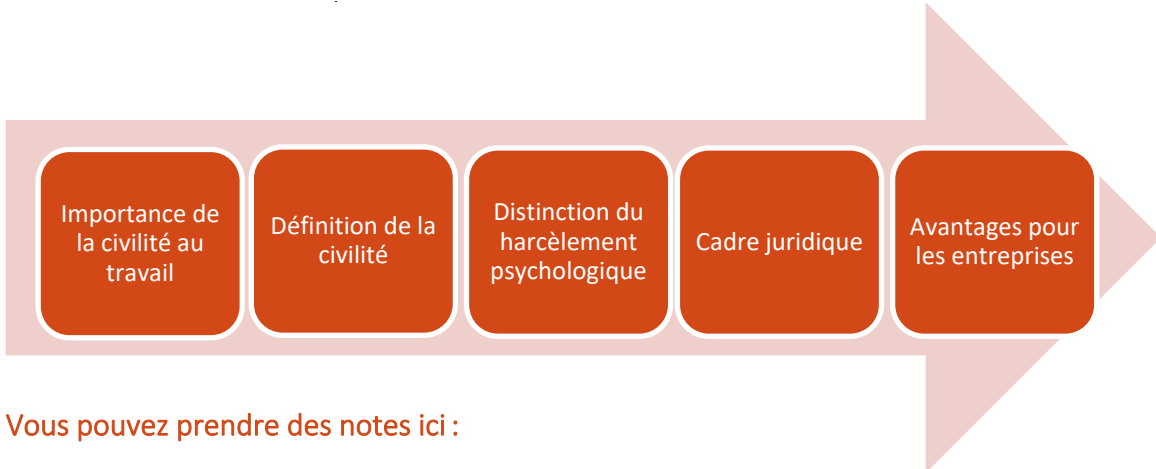
g) Quels sont les risques d'un mauvais climat de travail ?

PRODUCTION ORALE

ACTIVITÉ 7 : RÉSUMÉ



Résumez oralement la vidéo en vous aidant du diagramme et des éléments vus dans les



Vous pouvez prendre des notes ici :

ACTIVITÉ 8 : QU'EN PENSEZ-VOUS?

Lors d'une pause-café, vous échangez avec des collègues sur le code de civilité présenté récemment par votre gestionnaire. Dites ce qu'est la civilité pour vous en indiquant les comportements que vous considérez incivils. Précisez ensuite si certains comportements inacceptables dans votre pays sont tolérés au Québec et vice-versa.

Dans la capsule, Marie-Pier Caron mentionne le Code civil du Québec, la Loi sur la santé et la sécurité du travail, la Loi sur les normes du travail et le harcèlement psychologique et la Charte des droits et libertés de la personne.

Le Code civil du Québec régit les personnes, les rapports entre les personnes, ainsi que les biens, et ce en respectant la Charte des droits et libertés de la personne. Il est constitué d'un ensemble de règles établissant le droit commun.

D'après : [Le Code civil du Québec annoté](#)

La Loi sur la santé et la sécurité du travail a été adoptée en 1979 et porte sur la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles. Elle a créé la CSST, qui est ensuite devenue la CNESST (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail). Son but est d'éliminer à la source, des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs.

D'après : [CNESST](#) et [Légis Québec](#)

La Loi sur les normes du travail (LNT) est entrée en vigueur le 16 avril 1980. Cette loi indique ce qui est légalement acceptable au Québec concernant les conditions de travail d'un employé, par exemple son salaire, les heures de travail, ses congés, etc. Un projet de réforme de ces normes a été déposé le 20 mars 2018.

D'après : [CNESST](#)

La Charte des droits et libertés de la personne est une loi québécoise fondamentale reconnaissant que toutes les personnes sont égales en valeur et en dignité. Son objectif principal est d'harmoniser les rapports des citoyens entre eux et avec leurs institutions. Elle est en vigueur depuis le 28 juin 1976.

D'après : [La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse - Québec](#)

POUR VOUS CORRIGER

Consultez la **Fiche-corrigé 10A** Vous y trouverez :

- Des suggestions de réponses aux questions des activités;
- La transcription complète de la vidéo. Prenez le temps de lire la transcription tout en écoutant le document vidéo. Ceci vous permettra de mieux intégrer les nouvelles notions vues.

POUR ALLER PLUS LOIN

Téléchargez la **Fiche-canevas 10A**.

Faites d'autres activités de compréhension et de production orale en cherchant et choisissant vous-même un support vidéo traitant un sujet semblable. Mots-clés suggérés : interaction professionnelle, civilité, harcèlement psychologique.

DE L'ORAL À L'ÉCRIT

Téléchargez la **Fiche-activités 10B** et faites les activités proposées.

Ces activités, à partir d'un document rédigé par un expert, vous fourniront des connaissances supplémentaires sur la correspondance professionnelle externe.

PASSEZ À UNE NOUVELLE TÂCHE

Commencez par la **Fiche-activités** de votre choix.

- **Fiche-activités A**
- **Fiche-activités B**