



L'incivilité désigne un comportement qui ne respecte pas une partie ou l'ensemble des règles de vie en communauté telles que le respect d'autrui, la politesse ou la courtoisie. Il est souvent à l'origine de la dégradation des conditions de travail et de la tension au sein d'une collectivité.

Il ne faut jamais banaliser les incivilités, voire les tolérer, sinon l'engrenage et la montée en puissance de leurs méfaits ne pourront avoir que des conséquences néfastes sur les personnels et l'ambiance !

L'agression peut être verbale ou physique.

Risques associés

- **L'humiliation, pleurs voire la dépression** selon la répétitivité de l'incivilité
- **Blessure physique**
- **Le suicide ou les envies suicidaires**



Mesures générales de prévention

La prévention est donc réalisée par une action transverse :

- **formation des personnels** qui doivent être capables d'adopter la « bonne attitude » en fonction de la situation ou l'interlocuteur (gestion de la provocation),
- **implication du management à tout niveau** et, le cas échéant, des acteurs institutionnels (justice, forces de l'ordre, associatifs, etc.),
- **identification et traitement des situations** qui favorisent l'incompréhension ou la révolte et donc conduisent à un refus de la situation.

Mesures générales de protection

Ne pas répondre par la violence.

- **En cas de situations conflictuelles avec un collègue (quelle que soit la relation hiérarchique) :**
 - faire remonter l'existence d'un tel comportement à votre hiérarchie,
 - porter plainte individuellement et via le SDIS, le cas échéant.
- **En opération :**
 - Si besoin, port de la tenue de feu (casque pour chocs et jets d'objets).
 - Ne pas longer les bâtiments (risque de chute d'objets).
 - Solliciter les forces de l'ordre.
 - Se garer prêt au départ sur les lieux, notamment dans les impasses.
 - Au retour, remplir la fiche de signalement qui sera transmise à la DGSCGC

En 1664, dans ses *Réflexions*, le duc de la Rochefoucauld indiquait :
La bienséance est la moindre de toutes les lois et la plus suivie.
Est-ce bien toujours le cas ?